



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA NÁRODOHOSPODÁŘSKÁ

Elektronické bankovníctví komerčních bank v prostředí obchodní společnosti

Electronic Banking of Commercial Banks within a Company Enviroment

Student: Aneta Ježková

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Zuzana Kučerová, Ph.D.

Ostrava 2016

VŠB - Technická univerzita Ostrava  
Ekonomická fakulta  
Katedra národohospodářská

## Zadání bakalářské práce

Student: **Aneta Ježková**

Studijní program: B6202 Hospodářská politika a správa

Studijní obor: 6202R027 Národní hospodářství

Téma: Elektronické bankovníctví komerčních bank v prostředí obchodní společnosti  
Electronic Banking of Commercial Banks within a Company

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. Elektronické bankovníctví a jeho produkty
  3. Využívání produktů elektronického bankovníctví komerčních bank obchodní společnosti
  4. Návrh komplexního řešení elektronického bankovníctví v podmínkách obchodní společnosti
  5. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratk  
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce  
Seznam příloh  
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- JÍLEK, Josef. *Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-3893-2.
- MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1725-5.
- MEJSTŘÍK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ. *Bankovníctví v teorii a praxi*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Zuzana Kučerová, Ph.D.**

Datum zadání: 20.11.2015

Datum odevzdání: 06.05.2016



Ing. Martin Štěpánek, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
*děkanka fakulty*

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.“

V Ostravě dne 24. dubna 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ježková', is written over a horizontal dotted line.

Aneta Ježková

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí své práce doc. Ing. Zuzaně Kučerové Ph.D. za věcné připomínky a veškerý čas, který mi věnovala. Dále bych ráda poděkovala své rodině za podporu při studiu a především Ing. Jaromíru Konderlovi, MBA za odborné konzultace, rady a poskytnutí materiálů k vypracování bakalářské práce

## Obsah

1	Úvod .....	6
2	Elektronické bankovníctví a jeho produkty .....	8
2.1	Vývoj bankovníctví .....	8
2.1.1	Vývoj bankovníctví ve světě .....	8
2.2	Bankovní systém a jeho subjekty .....	9
2.2.1	Centrální banka .....	10
2.2.2	Obchodní banka .....	11
2.2.3	Segmentace klientů .....	12
2.2.4	Platební styk .....	12
2.3	Elektronické bankovníctví .....	14
2.3.1	Vývoj elektronického bankovníctví .....	14
2.3.2	Elektronické peníze .....	15
2.4	Produkty elektronického bankovníctví .....	16
2.4.1	Platební karty .....	16
2.4.2	Phonebanking .....	18
2.4.3	Homebanking .....	19
2.4.4	Internetbanking .....	19
2.4.5	Mobilebanking .....	20
2.4.6	GSM Banking .....	20
2.5	Dílčí shrnutí .....	21
3	Využívání elektronických produktů komerčních bank obchodní společností .....	22
3.1	Charakteristika obchodní společnosti .....	22
3.1.1	Základní informace .....	22
3.1.2	O společnosti .....	23
3.1.3	Organizační struktura .....	24
3.2	Obchodní banky společnosti .....	24

3.2.1	Československá obchodní banka, a.s. ....	24
3.2.2	Raiffeisenbank, a.s. ....	24
3.2.3	Komerční banka, a.s. ....	25
3.2.4	Česká spořitelna, a.s. ....	25
3.2.5	HSBC plc ....	25
3.2.6	Citibank plc ....	25
3.3	Bankovní produkty společnosti ....	26
3.3.1	Multicash.....	26
3.3.2	CitiDirect.....	31
3.3.3	HSBCnet ....	34
3.4	Dílčí shrnutí ....	37
4	Návrh komplexního řešení elektronického bankovníctví v podmínkách obchodní společnosti .....	38
4.1	Metoda SWOT analýzy ....	38
4.1.1	SWOT analýza platebního systému Multicash ....	38
4.1.2	SWOT analýza platebního systému CitiDirect ....	40
4.1.3	SWOT analýza platebního systému HSBCnet.....	41
4.1.4	Bodové hodnocení platebních systémů.....	43
4.2	Náklady klienta na platební systémy ....	46
4.2.1	Roční poplatky jednotlivých bank ....	47
4.3	Návrh komplexního řešení.....	51
4.3.1	Současná situace v obchodní společnosti.....	51
4.3.2	Komplexní řešení ....	52
4.4	Shrnutí a doporučení.....	56
5	Závěr.....	57
	Seznam použité literatury .....	59
	Seznam zkratek.....	63



Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce .....	65
Seznam příloh.....	66

# 1 Úvod

Elektronické bankovníctví, neboli internetbanking, je služba přímého bankovníctví poskytovaná obchodními bankami. Tato služba umožňuje uživatelům nejrychlejší a nejlevnější obsluhu bankovních účtů a komunikaci s bankou, prakticky odkudkoliv ze světa, kde je kvalitní připojení k síti internetu. Internetové bankovníctví je nejčastěji využíváno soukromou, ale i korporátní klientelou. Cílem využívání elektronického bankovníctví je především úspora času všech klientů.

Autorka se v celé bakalářské práci zaměřuje na elektronické bankovníctví konkrétní obchodní společnosti v České republice. Obchodní společnost vystupuje v pozici velkého klienta obchodních bank, což se projevuje v přístupu obchodních bank. Pro elektronické bankovníctví a zároveň diverzifikaci rizika využívá služeb pěti velkých bank, které ji dokázaly nabídnout nejvýhodnější podmínky.

Cílem této práce je navrhnout komplexní řešení elektronického bankovníctví, které obchodní společnosti umožní co nejefektivněji využívat služeb bank za podpory nejlepšího platebního systému.

Bakalářská práce je členěna do pěti kapitol. První kapitolou je úvod. Druhá kapitola je zaměřená na vymezení problematiky elektronického bankovníctví. V kapitole je popsán jeho vývoj, nabízené produkty a definovány pojmy, které s elektronickým bankovníctvím bezprostředně souvisí.

V úvodu třetí kapitoly je představena obchodní společnost, jejíž situace bude v rámci elektronického bankovníctví zkoumána, zbylá část kapitoly je věnována jednotlivým platebním systémům, které obchodní společnost využívá. Je detailně popsáno, na jakém principu aplikace fungují, způsob zabezpečení, tvorba platebních příkazů a výstupy.

První část čtvrté kapitoly je věnována SWOT analýze jednotlivých platebních systémů. Na základě hodnocení podle stanovené škály bodů je zjištěno, který systém je pro obchodní společnost nejvýhodnější z uživatelského hlediska, zabezpečení a platebních příkazů. V další části jsou vypočteny roční náklady za rok 2015, které obchodní společnost vynaložila za využívání služeb všech svých obchodních bank. V poslední části čtvrté kapitoly je představeno komplexní řešení, které by obchodní společnosti umožnil využívat služeb různých obchodních bank s co nejnižšími náklady. Poslední kapitolou je závěr shrnující všechny zásadní poznatky, ke kterým autorka došla v průběhu tvorby bakalářské práce.

Pro popis jednotlivých platebních systémů obchodní společnosti byla ve třetí kapitole použita metoda deskripce. Ve čtvrté kapitole byla použita metoda SWOT analýzy za účelem zjištění silných, slabých stránek, příležitostí a hrozeb aplikací. Metoda komparace se zabývala porovnáním ročních nákladů, které by obchodní společnost zaplatila za využívání služeb jednotlivých bank.

## **2 Elektronické bankovníctví a jeho produkty**

V kapitole je nastíněn stručný vývoj bankovníctví a definovány subjekty bankovního systému, poskytující služby klientům. Hlavní část kapitoly je věnována elektronickému bankovníctví. Postupně je objasněn jeho vývoj, právní vymezení a produkty, které jsou v současné době nabízeny zákazníkům obchodními bankami.

### **2.1 Vývoj bankovníctví**

Bankovníctví je staré několik tisíc let, postupně se vyvíjelo až do dnešní podoby, k jeho rozmachu přispěl především vznik peněz. Jak uvádí Juřík (2003), slovo bankovníctví je odvozeno od italského slova „*banca*“, v překladu znamenající lavice, které byly používány při prvních bankovních transakcích.

#### **2.1.1 Vývoj bankovníctví ve světě**

Nejstarší záznamy o počátcích bankovníctví pocházejí z období staré Mezopotámie. Chrámy panovníků sloužily jako úložiště, kde bylo sváženo obilí a jiné strategické suroviny. Obchodníci po uložení vkladu získali stvrzenky, které sloužily jako platidlo. Již zákoník krále Chammurapiho z roku 1686 před n. l. reguloval tyto první bankovní obchody. První bankou, která byla založena v Babyloně v roce 575 před n. l., je Igibi Bank. (Juřík, 2003)

V starověkém Řecku byly bankovní aktivity rozvinutější. Pověřené osoby vykonávaly stejné činnosti jako chrámy a veřejné orgány v Babylonii, přijímaly vklady a poskytovaly půjčky. V této době se objevují první záznamy o lichvářství. (Juřík, 2003)

Rozmach bankovníctví ve starověkém Římě nastal až kolem roku 242 před n. l. Do země přijížděli cizinci za obchodem, což ovlivnilo rozvoj peněžnictví. Řím přejal řecké bankovní praktiky, a protože Římané považovali peněžnictví za nečestné, tuto činnost provozovali především cizinci a Řekové. Zánik Západořímské říše v roce 476 před n. l. měl vliv na úpadek obchodů, tudíž i na bankovníctví. (Šenkýřová, 2010)

V průběhu 13. století se bankovníctví opět rozmohlo v bohatých severoitalských městech. Jak uvádí Juřík (2003), neoptimálnější podmínky pro jeho rozvoj byly nastoleny v Janově a Benátkách, přístavech, které byly centry obchodu a dopravy. Rozmachu napomohly i v té době probíhající křižácké výpravy. Neustálé přesunování a zásobování vojsk bylo velmi nákladné, proto byly zavedeny první směnky a písemné platební příkazy, jelikož nepřetržitý převoz peněz byl příliš nebezpečný a nákladný.

Italští bankéři poskytovali půjčky knížatům na vedení války a obchodníkům zaměřujícím se na mezinárodní obchod. Nejslavnějšími italskými klany, které se zabývaly bankovníctvím, jsou rodiny Barzi a Perruzzi. Založili i pobočky v ostatních částech Evropy ke snadnějšímu obchodování. V roce 1397 byla Giovannim Medicim založena nejslavnější banka středověké Itálie – Medici. Banka poskytovala půjčky obchodníkům, členům královské rodiny a stala se hlavní papežskou bankou. Jak uvádí Juřík (2003), nejstarší banka, která vznikla ve středověké Itálii, je Monte de Paschi di Siena, založená v roce 1472 a funguje dodnes. (Šenkýřová, 2010)

Klíčový vývoj bankovníctví v Anglii je připisován zlatníkům a směnárníkům. Svou činnost provozovali venku na lavičích, případně v krámech, jako ostatní řemeslníci. Přijímali vzácné kovy, tj. zlaté pruty, šperky do úschovy, které potom vyváželi, čímž ovlivňovali jejich cenu. Rozvoj mezinárodního obchodu si vyžádal vznik finančních institucí. Jak uvádí Hildreth (2001), v roce 1694 byla založena akciová banka s ručením omezeným – Bank of England, která vydávala první bankovky. V 18. století dochází k rozvoji bankovníctví ve Francii. Za vlády Ludvíka XVI. byla založena emisní banka Caisse d'Escompte, která zanikla v průběhu revoluce v roce 1793. Banque de France, která poskytuje služby dodnes, byla ustanovena teprve v napoleonské Francii.

Na počátku 19. století se začíná rozvíjet průmyslové podnikání. Zintenzivnila se obchodní činnost, čímž se zvýšil objem transakcí a požadavky na rychlost a spolehlivost platebního styku. Možnosti stávajících bank byly překročeny, proto začínají vznikat bankovní firmy, např. londýnský bankovní dům Baring. Postupně se vyvíjí úloha centrálního bankovníctví a rozvíjí se finanční a bankovní právo ve snaze ustanovit pravidla v oblasti měnové regulace. Ve 20. a 21. století se začínají formovat mezinárodní bankovní systémy. Banky mají právní formu soukromých akciových společností a disponují velkým množstvím kapitálu, který se přelévá do míst s nejefektivnějším využitím. Centrální banky emitují oběživo, podílejí se na tvorbě měnové politiky a mají přesně vymezen vztah ke komerčním bankám. Postupně dochází k vytváření světového trhu a ke vzniku nadnárodních obchodních a finančních institucí. (Šenkýřová, 2010)

## **2.2 Bankovní systém a jeho subjekty**

Jak uvádí Revenda (2011, s. 18) „*bankovní systém lze vymezit jako souhrn všech bankovních institucí v daném státě a uspořádání vztahů mezi nimi.*”

Podle Revendy (2011) lze o bankovním systému uvažovat v užším nebo širším pojetím.

Užší pojetí zařazuje do bankovního systému pouze finanční instituce, které se řídí zákonem o bankách a mají bankovní licenci. Z širšího pohledu lze zařadit i další instituce, které se zákonem o bankách neřídí.

V bankovním systému se nachází dvě navzájem propojené složky, institucionální a funkční. Institucionální složka rozděluje všechny finanční instituce do skupin podle jejich náplně činnosti. Jako příklady lze uvést komerční, investiční, hypoteční banky, stavební spořitelny, či specializované vládní banky.

Funkční složku lze definovat jako způsob uspořádání vztahů mezi bankovními institucemi v dané ekonomice. Umožňuje rozlišovat jednostupňové a dvoustupňové bankovníctví. (Revenda, 2011)

Jednostupňový bankovní systém se vyskytuje především v modelu centrálně plánovaných ekonomik, který není příliš efektivní. Jak uvádí Revenda (2011), jednostupňový systém je tvořen jednou centrální bankou tzv. monobankou.<sup>1</sup>

Dvoustupňový bankovní systém je tvořen centrální bankou a bankami obchodními. Dvoustupňový systém je typický pro ekonomicky vyspělé státy s tržním hospodářstvím. Jak tvrdí Dvořák (2005), centrální banka nezasahuje do činností, až na výjimky, které spadají do kompetence obchodních a ostatních bank, protože centrální bankovníctví je odděleno od obchodního.

### **2.2.1 Centrální banka**

Jak tvrdí Mejstřík, Pečená, Teplý (2008), centrální banky zastávají důležitou funkci ve finančním systému, zejména ve vztahu ke komerčním bankám nebo vládním institucím. Centrální banku Jurečka (2010, s. 101) definuje jako „*monetární autoritu v dané zemi, která zodpovídá za regulaci a dohled nad bankovním systémem.*”

Z historického hlediska plnily centrální banky dvě hlavní funkce a to vedení účtu pro panovníka a úvěrování schodku státního rozpočtu. V mnohých státech byly půjčky vládců omezeny, protože úvěrování panovníka se ukázalo jako neefektivní. Postupem času bylo nutné centralizovat vydávání bankovek, mincí a sjednotit emisní systém. Jak uvádí Revenda (2012), centrální banky byly zakládány třemi hlavními způsoby.

Prvním je *transformace obchodní banky na banku centrální*, čímž došlo ke vzniku nejstarší centrální banky Sveriges Riksbank v roce 1697. Druhý způsob je *přidělení práva na emisi bankovek*, které získala např. Banca D'Italia v roce 1926.

---

<sup>1</sup> Monobanka zastává funkce centrální banky i obchodních bank.

Poslední způsob je *založení centrální banky jako vznik nové instituce*, kterou se jako první stala Bank of England v roce 1694. V některých zemích se založení centrální banky datuje až po skončení druhé světové války.

V současné době mají centrální banky dvě funkce, makroekonomickou a mikroekonomickou. Makroekonomická funkce spočívá v zajištění stabilního měnového vývoje. Patří zde emitování bankovek a oběživa, provádění monetární politiky a devizové činnosti. Mikroekonomická funkce zabezpečuje spolehlivost a důvěryhodnost bankovního systému. Centrální banka vystupuje jako banka bank, banka státu, reprezentuje stát v měnové oblasti a vykonává regulaci a dohled nad bankami. (Mejstřík, Pečená, Teplý, 2008). Úloha centrálních bank spočívá v zajištění stability cen v ekonomice, čímž přispívají k stabilnímu prostředí pro rozvoj ekonomických aktivit. (ČNB, 2015)

### **2.2.2 Obchodní banka**

Revenda (2012, s. 86) označuje banky jako „*jednoho z nejvýznamnějších finančních zprostředkovatelů v každé tržní ekonomice.*“ Banky pracují na principu firem, jejich postavení a celkový význam v ekonomice je však odlišný, proto je bankovní činnost upravována přísnějšími pravidly oproti podnikání. Jejich základním cílem je shodně zisk. (Revenda, 2012)

Přesné vymezení bank stanovuje zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, který definuje banky jako akciové společnosti se sídlem v České republice, které

- a) přijímají vklady od veřejnosti, a
- b) poskytují úvěry, a které k výkonu činností podle písmen a) a b) mají bankovní licenci (dále jen "licence") (§ 4).

Podle Dvořáka (2005) základní činnosti obchodních bank jsou finanční zprostředkování na ziskovém principu, emise bezhotovostních peněz a provádění platebního styku.

*Finanční zprostředkování* zajišťuje pohyb kapitálu od přebytkových k deficitním jednotkám. Banky tuto činnost provádějí na ziskovém principu, získané zdroje se snaží umístit tam, kde přinesou nejvyšší zhodnocení.

*Emise bezhotovostních peněz*, tj. peníze v podobě zápisů na bankovních účtech, je v kompetenci obchodních bank, včetně banky centrální. Obchodní banky tudíž mohou poskytovat úvěry nejen z depozit, které přijaly, ale i nad jejich rámec.

*Provádění platebního styku* probíhá prostřednictvím klientských účtů, kdy banky provádějí požadované platby bezhotovostním převodem bez potřeby hotovostních peněz. (Revenda, 2012)

### 2.2.3 Segmentace klientů

Aby banka mohla efektivně provádět obchodní strategie, je nutné, aby své klienty segmentovala. Jak uvádí Sokolovský (1999), segmentace patří mezi základní metody marketingového řízení, kdy jsou klienti rozděleni do různých skupin neboli segmentů. Zákazníci ve skupině vykazují stejné nebo podobné chování, požadavky a potřeby. Segmentace umožňuje bankám stanovit cíle a strategii marketingové komunikace vůči jednotlivým skupinám. (Hajíček, 2010)

Podle Krajíčka (2007) v bankovníctví existují dva hlavní segmenty, a to soukromá klientská sféra, neboli retail, což jsou jednotlivci, fyzické osoby. Druhým segmentem je podnikatelská klientská sféra, neboli corporate, kterými jsou společnosti, právnické osoby. Rozdíl mezi soukromou a podnikatelskou klientelou spočívá v přístupu bank. Retailovým zákazníkům se poskytují informace a služby na pobočkách finanční instituce, naopak korporátním klientům je věnován individuální přístup na centrálách bank.

#### Podnikatelská klientela

Mezi podnikatelskou klientelu můžeme řadit malé, střední a velké podniky. Jak uvádí Krajíček (2005, s. 51-52), podnikatelskou klientelu lze rozčlenit podle čtyř kritérií, kterými jsou:

- *Ekonomická aktivita* – průmyslové podniky, obchodní organizace, stavební společnosti, municipality a státní organizace, banky a jiné finanční instituce.
- *Obrat společnosti* – kritérium, podle něhož se většinou posuzuje velikost firem, každá banka má své intervaly, proto nelze určit obecně platné.
- *Postavení na trhu* – kritérium, které určuje, jaké postavení má banka na trhu, odvíjí se od počtu procent, z kolika společnost ovládá trh.
- *Vlastnické vztahy* – kritérium, které má vliv na stabilitu společnosti, rozlišuje, zda podnik ovládá stát, fyzická, nebo právnická osoba.

### 2.2.4 Platební styk

Platební styk je jedna ze základních služeb obchodních bank, kterou poskytují svým klientům. Zákazníci mohou využívat platební styk hotovostní, nebo bezhotovostní. Oba umožňují přesouvat finanční prostředky v rámci státu i celého světa.

Jak uvádí Schlossberger a Soldánová (2005, s. 24) „platební styk lze definovat jako vztah mezi plátcem a příjemcem, který je uskutečňován v určitých formách buď přímo mezi nimi, nebo prostřednictvím peněžního ústavu.“



## **Zákon o platebním styku**

Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku patří mezi stěžejní právní normy upravující platební styk v České republice. Tento zákon především upravuje:

- a) „činnost některých osob oprávněných poskytovat platební služby a vydávat elektronické peníze, včetně činnosti těchto osob v zahraničí,
- b) účast v platebních systémech a vznik a provozování platebních systémů s neodvolatelností zúčtování,
- c) práva a povinnosti poskytovatelů platebních služeb a uživatelů platebních služeb,
- d) práva a povinnosti vydavatelů elektronických peněz a držitelů elektronických peněz.

## **Hotovostní platební styk**

Jak uvádí Polouček (2006), hotovostní platební styk lze uskutečnit pouze prostřednictvím fyzických peněz. Účastníci hotovostního platebního styku jsou fyzické a právnické osoby, obchodní banky s platnou bankovní licencí a Česká národní banka.

Máče uvádí (2006, s. 36-37) základní formy hotovostního styku bank:

- „šek, který slouží k obdržení peněz v hotovosti,
- platební karta, pomocí které lze vybrat hotovost prostřednictvím bankomatů, nebo na pokladně příslušné banky,
- výběr hotovosti,
- poukaz k výplatě v hotovosti z účtu vedeného v jiné pobočce,
- složení hotovosti na účet příjemce.”

## **Bezhotovostní platební styk**

Při provádění bezhotovostního platebního styku nedochází k přesunu fyzických peněz. Jak tvrdí Kašparovská (2010), bezhotovostní platební styk se uskutečňuje převodem peněžních prostředků od plátce k příjemci, prostřednictvím účtů založených u příslušné finanční instituce, tudíž pro tvorbu bezhotovostních operací je nezbytné disponovat bankovním účtem.

Mejstřík, Pečená a Teplý (2014, s. 320) definují některé formy bezhotovostního platebního styku:

- „příkaz k úhradě,
- příkaz k inkasu,
- dokumentární akreditiv,

- platební karta, respektive bezhotovostní placení. ”

## **2.3 Elektronické bankovníctví**

Jak uvádí Přádka a Kala (2000), současný pokrok a změny zasahují do všech oborů lidských činností a výjimkou není ani konzervativní oblast bankovníctví. Požadavky klientů se stále zvyšují, je preferována rychlost a spolehlivost platebního styku. V tomto ohledu jsou klasické bankovní služby strnulé, proto rozvoj informačních technologií přispěl ke vzniku elektronického neboli přímého bankovníctví.

Máče (2006) vymezuje elektronické bankovníctví jako služby, které nabízí banky svým klientům za účelem provádění transakcí prostřednictvím komunikačních kanálů, aniž by museli být přítomní v bance. Zákazníkům je umožněno být prakticky neustále v kontaktu se svými peněžními prostředky z jakéhokoliv místa na světě, kde se mohou připojit k internetu.

### **2.3.1 Vývoj elektronického bankovníctví**

Za zrod elektronického bankovníctví lze považovat rok 1914, kdy byla vydána první platební karta telefonní a telegrafní společností Western Union Telegraph Company. Karta, poskytovaná vybraným klientům, umožňovala telefonovat a zasílat telegramy prostřednictvím poboček, využívané služby se hradily na konci měsíce fakturou, jednalo se tedy o krátkodobý úvěr. Roku 1950 společnost Diners Club International uvedla na trh univerzální kartu, kterou bylo možné používat pro bezhotovostní platby ve vybraných restauracích, hotelech a obchodech. Platební karty, jakožto nový platební nástroj, se začaly dostávat do povědomí bank. The Franklin National Bank v New Yorku roku 1951 vydala první kreditní kartu podobou připomínající karty soudobé. (Přádka, Kala, 2000)

Evropské banky s kreditními kartami otálely až do roku 1965, kdy National Provincial Bank ve Velké Británii vydala kartu, která sloužila k výběru hotovosti na pobočkách. Úspěšný vývoj nového platebního nástroje ve Spojených státech měl vliv na jeho zavedení v Evropě, ale i Japonsku. Karta American Express se stala vzorem pro vznik japonských kreditních karet společnosti Japan Credit Bureau (JCB). (Juřík, 2003).

Vynález bankomatů byl revolucí v oblasti bankovníctví, klientům byl poprvé umožněn přístup k peněžním prostředkům nehledě na otevírací dobu peněžních ústavů. První peněžní bankomat byl zprovozněn v Londýně roce 1967 bankou Barclay's a fungoval na systému vložení PINu.

Bankomat měl omezené funkce a vydával pouze jednu peněžní bankovku v hodnotě 10 liber (GBP). Zákazníci neměli k bankomatům důvěru, proto sloužily jako nouzové řešení výběru peněz, i přesto si vybudovaly silnou pozici a nahradily výběr hotovosti na bankovních přepážkách. (Juřík, 2003)

Dalším významným pokrokem v rozvoji elektronického bankovníctví bylo používání telefonu jako komunikačního kanálu s bankami. Phonebanking neboli telefonní bankovníctví se stalo druhým nástrojem přímého bankovníctví hned po kreditních kartách. Anglické a americké finanční společnosti začaly nabízet telefonní služby v 80. letech 20. století. V roce 1989 byla založena First Direct banka ve Velké Británii, což lze považovat za určitý přelom v přímém bankovníctví. Neustálý vývoj umožnil vznik mobilních telefonů, které se velmi rychle ve světě rozšířily a banky začaly nabízet přímé služby prostřednictvím nich. První službou byly SMS (Short message service) krátké textové zprávy, které sloužily ke komunikaci s bankou prostřednictvím mobilního telefonu. V současné době jsou mobilní telefony kompatibilní s různými bankovními aplikacemi, které umožňují výměnu informací mezi bankou a klientem. (Přádka, Kala, 2000).

V polovině 80. let 20. století se objevil další revoluční vynález, a to počítač, když začal být cenově dostupný a mohly si ho pořídit i domácnosti. Banky reagovaly nabídkou nové služby, homebankingu. Komunikace klienta a banky probíhala prostřednictvím speciálního programu nainstalovaného v počítači a zákazníci nemuseli osobně navštěvovat banku. Přínos z homebankingu měly i firemní subjekty, jelikož jim bylo umožněno vést data v elektronické podobě. (Máče, 2006)

Roku 1982 byla vytvořena globální síť pod názvem internet. Služba WWW (World Wide Web) se stala nejrozšířenější a nejlevnějším komunikačním kanálem. I přesto, že byl internet vynalezen před 33 lety, je dodnes nejvíce využívanou službou přímého bankovníctví. (Dostupný internet, 2015)

### **2.3.2 Elektronické peníze**

V důsledku liberalizace finančních trhů a pokroků v telekomunikaci vznikl v 90. letech 20. století nový pojem elektronické peníze. Elektronické peníze nemají hmotnou podobu a nahrazují bankovky a mince, můžeme je jako takové označit za peníze digitální. Jak uvádí Máče (2006, s. 167), „*elektronické peníze jsou peněžní hodnotou uchovávanou na elektronickém peněžním prostředku.*“

## **Právní vymezení elektronických peněz**

Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, (§4), vymezuje elektronické peníze jako peněžní hodnotu, která:

- a) představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal,
- b) je uchována elektronicky,
- c) je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí,
- d) je přijímána jinými osobami, než tím, kdo ji vydal.

Jak je uvedeno v zákoně č.284/2009 Sb., o platebním styku, §6, vydávat elektronické peníze jako podnikání mohou pouze tyto osoby:

- a) banky za podmínek stanovených zákonem upravujícím činnost bank,
- b) zahraniční banky a zahraniční finanční instituce za podmínek stanovených zákonem upravujícím činnost bank,
- c) spořitelní a úvěrní družstva za podmínek stanovených zákonem upravujícím činnost spořitelních a úvěrních družstev,
- d) instituce elektronických peněz za podmínek stanovených tímto zákonem,
- e) zahraniční instituce elektronických peněz za podmínek stanovených tímto zákonem,
- f) vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu za podmínek stanovených tímto zákonem,
- g) Česká národní banka.

## **2.4 Produkty elektronického bankovníctví**

Jak uvádí Dvořák (2005), za produkty elektronického bankovníctví lze považovat všechny služby, které nabízí banky klientům a prostřednictvím nichž dochází ke komunikaci klient – banka elektronickou formou.

V podkapitole jsou charakterizovány produkty elektronického bankovníctví, a to platební karty, phonebanking, homebanking internetbanking, mobilebanking a GSM banking.

### **2.4.1 Platební karty**

Jak uvádí Polouček (2006), platební karta v současné době představuje jeden z nejpoužívanějších platebních nástrojů na celém světě.

Půlpánová (2007) tvrdí, že platební karta je platební prostředek, který slouží k bezhotovostním platbám a výběrům z běžného účtu, které uskutečňují fyzické a právnické osoby.

Každá platební karta musí obsahovat odpovídající náležitosti. Revenda (2012) uvádí, že platební karta je vyrobena z plastu, musí odpovídat mezinárodní normě ISO 3554. Její rozměry jsou 85,6x54,0x0,76mm. Půlpánová (2007) tvrdí, že platební karta musí být vybavena určitými náležitostmi umožňující schválení platební operace.

Platební karta obsahuje označení vydavatele karty, jméno držitele karty a další identifikační prvek, kterým je nejčastěji podpis, číslo platební karty, doba platnosti a prostor pro záznam dat, což může být magnetický proužek, mikročip nebo laserový záznam.

Jílek (2013, s. 515) člení platební karty podle:

- „způsobu zúčtování,
- uživatelů,
- použité technologie.”

#### **Členění podle způsobu zúčtování:**

*Debetní karta* (debit card) je karta, která je přímo napojená na běžný účet zákazníka, čerpat z karty je umožněno do povoleného zůstatku na bankovním účtu. Používání debetní karty představuje minimální riziko, protože zúčtování se uskuteční ihned, co banka obdrží potvrzení o dané transakci. Karta je vydávána bankou, která vede účet daného klienta. (Polouček, 2006)

*Úvěrová karta* (credit card) je karta, která funguje na principu zadlužení. Pokud si zákazník vybere hotovost z bankomatu, nebo platí u obchodníka, čímž čerpá půjčku, kterou je na konci měsíce povinen uhradit. Klient může úvěrovou kartu používat kdykoliv podle potřeby, ale nesmí překročit úvěrový rámec, jinak je penalizován. (Jílek, 2013)

*Poplatková karta* (charge card) pracuje na obdobném principu jako karta úvěrová, ale úvěrový rámec bývá vyšší. Pokud banky vydávají poplatkové karty, od klienta požadují, aby u nich měl veden účet. Pro získání karty je rozhodující bonita klienta, protože poplatkové karty jsou dražší než klasické úvěrové. (Jílek, 2013)

*Hodnotová karta* (store-valued card) funguje na systému elektronické peněženky, kdy klient může převádět peněžní prostředky z běžného účtu do čipu platební karty. Kartu je možné stále dobíjet a využívat ji pro menší transakce, aby uživatelé nemuseli používat drobné mince, případně bankovky. (Jílek, 2013)

### **Členění podle uživatelů:**

*Osobní karty* jsou vystaveny přímo na držitele dané karty a nejsou přenosné.

*Firemní karty* jsou využívány zaměstnanci při výkonech související s pracovní povinnostmi. Karty jsou většinou limitně omezeny a slouží pouze k určitým úkonům (ubytování, stravování, jízdní výdaje). (Polouček, 2006)

### **Členění podle použité technologie:**

*Embosované karty* (embossed card) jsou podle Jílka (2013, s. 525) „*karty s tzv. reliéfním písmem, tedy písmem, které vyčnívá nad povrch karty a umožňuje přenesení informací přes mechanický snímač.*” Majitelé karet s ní mohou platit prakticky kdekoli, obchodník poté na účtenku obtiskne reliéfní písmo a držitel karty platbu potvrdí svým podpisem.

*Čipová karta* (chip card) obsahuje soubor dat, které jsou obsaženy v čipu na přední straně karty. Klient při použití čipové karty musí zadat PIN, čímž je zajištěna vysoká bezpečnost. (Polouček, 2006)

*Bezkontaktní karta* (proximity card) funguje na principu přiložení karty ke čtečce, která kontroluje dodržování limitu. (Jílek, 2013). V současné době je stanovena maximální částka 500 Kč, kdy systém nepožaduje PIN, od vyšších částek jej musí klient zadat. (Tůma, 2013)

#### **2.4.2 Phonebanking**

Jak zmiňuje Prádka a Kala (2000), komunikace klienta s bankou za pomoci telefonu patří mezi druhé nejstarší využití přímého bankovníctví. Pomocí telefonu můžeme provádět řadu bankovních operací. Služby bank poskytované bankou prostřednictvím telefonu můžeme rozdělit na aktivní a pasivní. Pasivní operace umožňují získávat všeobecné informace o bance a jejích produktech, ale i informace ohledně klientova konta, například zjištění zůstatku na účtu, informace o pohybech na účtu, úrokových sazbách.

Aktivní operace vycházejí z jednání samotného klienta, patří mezi ně příkaz k úhradě, příkaz k inkasu, zahraniční platební styk, založení, popřípadě zrušení termínovaného vkladu, apod.

Pokud se klient rozhodne využívat služeb telefonního bankovníctví, zavolá na linku banky, většinou bezplatně, potvrdí svou totožnost identifikačními údaji a PINem. Jak uvádí Máče (2006), komunikace může probíhat v hlasové podobě, kdy klient komunikuje s telefonním bankéřem, nebo prostřednictvím hlasového informačního systému IVR (Interactive Voice Response). Prostřednictvím telefonu je v současné době možné požadovat platební příkazy, informace o zůstatcích nebo i měnových kurzech.

Máče (2006) uvádí, že zabezpečení probíhá buď prostřednictvím tzv. optického klíče, což je jednorázově vygenerovaný klíč, nebo PINu a hesla.

Phonebanking neslouží pouze klientům, ale i bankám, které jej využily jako marketingový nástroj a prostřednictvím něj informují a nabízejí svým klientům nové služby a produkty.

### **2.4.3 Homebanking**

Homebanking můžeme označovat také jako PC banking, protože při komunikaci banka – klient hraje nezbytnou roli počítač. Největší rozmach homebankingu byl kolem 90. let 20. století, kdy klientela neměla přílišnou důvěru v tehdy nové internetové bankovnínictví, to však postupně homebanking nahradilo. Máče (2006) uvádí, že komunikace mezi zákazníkem a bankou probíhá prostřednictvím počítače, který je vybaven speciálním softwarem poskytnutým bankou. Homebanking je nainstalován na jeden konkrétní počítač a veškerá komunikace s bankou probíhá prostřednictvím něj. Jak uvádí Máče (2006) prostřednictvím homebankingu může klient provádět klasické bezhotovostní platby, ale i zadávat trvalé příkazy k úhradě, provádět zahraniční platby a další.

Nejrozšířenější program, který je bankami v České republice poskytován, je Multicash. Multicash je určen klientům, kteří realizují velké množství platebních příkazů nebo potřebují obsluhovat účty více podniků v jedné aplikaci. Program je rozdělen na klientskou a bankovní část. Klientská aplikace je nainstalována v podnikovém počítači. Zaměstnanci mohou prostřednictvím aplikace připravovat veškerou platební agendu, která je následně zasílána do banky ke zpracování.

Bankovní část přijímá veškeré požadavky ze strany klienta, kontroluje autorizační oprávnění a následně jej předává bankovním systémům ke zpracování. Komunikace mezi bankovní a klientskou částí probíhá prostřednictvím internetu. (ČS, 2015)

### **2.4.4 Internetbanking**

Podle Juřika (2003, s. 282) „*se internet stal fenoménem 90. let 20. století*“, který umožnil vyhledávání a předávání informací do celého světa a stal se nejlevnějším a nejvíce využívaným komunikačním kanálem. Bez internetu by nemohla fungovat žádná finanční instituce, případně celé národní hospodářství rozvinutých států.

Rozvoj internetového bankovnínictví nastal v roce 1995 ve Spojených státech amerických, kdy vznikla First Security Network Bank, která začala poskytovat služby prostřednictvím internetu.

Přádka a Kala (2000) uvádí, že se v České republice oficiálně internetové bankovníctví rozšířilo v roce 1998, kdy Expandia banka jako první umožnila klientům spravovat své účty přes internet.

Máče (2006) uvádí, že internetbanking umožňuje komunikaci mezi klientem a bankou prostřednictvím počítače připojeného k internetu. Zákazník se přihlásí ke svému účtu na webových stránkách banky. Po zadání klientského čísla a správného hesla může začít zadávat příslušné pokyny, internetbanking umožňuje zadávat příkazy k úhradě a sledovat informace o tocích peněz na účtech. Nízké poplatky za obsluhování účtu vedly k tomu, že většina zákazníků komunikuje s bankami prostřednictvím internetu, aniž by navštívila banku.

#### **2.4.5 Mobilebanking**

Banky pružně reagují na technologický pokrok, proto s příchodem chytrých telefonů začaly nabízet služby mobilního bankovníctví. Komunikace s bankou probíhá prostřednictvím aplikace v mobilním telefonu, která umožňuje spravovat a kontrolovat účet prakticky kdekoli a kdykoli. Je možné provádět platby, skenovat a platit složenky, případně platit za použití tzv. QR kódu, aniž by klient musel používat počítač. (Zuno, 2015)

Mobilní aplikace fungují, i pokud není klient přihlášen do systému, ale pouze s omezenými funkcemi, prostřednictvím nichž je možné třeba najít nejbližší bankomat pobočky. Pro provádění operací na svém účtu, je nutné se přihlásit do zabezpečené aplikace pomocí přihlašovacího jména a hesla, zvoleného na internetu. (Zuno, 2015)

#### **2.4.6 GSM Banking**

GSM (Global System for Mobile Communication) bankovníctví funguje na principu komunikace banka – klient prostřednictvím mobilního telefonu, jak uvádí Máče (2006). Zákazníkovi je umožněno sledovat zůstatek na účtu, zadávat platby či zařizovat běžné transakce neomezeně 7 dní v týdnu a 24 hodin denně, prakticky odkudkoliv, kde je přístup k síti operátora. (Richtr, 2015)

Komunikace s bankou může být založena prostřednictvím SMS zpráv nebo technologie SIM Toolkit. Komunikaci prostřednictvím SMS zpráv mohou využívat všichni zákazníci, kteří disponují mobilním telefonem s funkcemi zpráv, spravování účtu totiž probíhá prostřednictvím nich, jak zmiňuje Přádka a Kala (2000). Komunikace probíhá oběma směry, zákazník pošle přesně nadefinovaný požadavek a banka odpoví ohledně dané informace.



Jak uvádí Máče (2006), Sim toolkit zajišťuje opět komunikaci mezi bankou a klientem prostřednictvím mobilního telefonu, konkrétně šifrovaných zpráv. Je nutné, aby klientův mobilní telefon podporoval danou bankovní aplikaci. Po úspěšné instalaci je vyžadováno, zadání osobního kódu zákazníka. Po zadání všech požadovaných údajů v GSM bankovníctví je vytvořena zpráva, která je šifrována. Každá SIM karta má svůj jedinečný klíč, který je přístupný pouze při zadání správného osobního kódu. Zašifrovaná zpráva je odeslána do banky, kterou dokáže rozluštit pouze speciální software, a je přijata pouze tehdy pokud je zašifrovaná správným klíčem. Poté je požadavek přenesen do bankovního systému a zákazník automaticky obdrží zprávu o přijetí ke zpracování. Sim toolkit lze využívat bez použití internetu. K zaslání požadavku bance stačí pouze připojení k síti operátora. Provádění těchto operací je velmi bezpečné, ale v současné době na ústupu. Mnozí klienti o této službě nemají ponětí, protože banky automaticky nabízejí jiné produkty přímého bankovníctví. V České republice tuto službu poskytují pouze tři banky ČSOB, GE Money Bank a Raiffeisenbank. (Chváta, 2015)

## **2.5 Dílčí shrnutí**

Tato kapitola představovala uvedení do problematiky bankovníctví, především elektronického. Byla objasněna historie vzniku bankovníctví a definovány pojmy s ním související. Jádrem kapitoly bylo vymezení elektronického bankovníctví a jeho produktů poskytovaných obchodními bankami.

### **3 Využívání elektronických produktů komerčních bank obchodní společností**

Postupem času, kdy se do aplikací internetu zahrnula pravidla bezpečného sdílení informací, se do internetového prostředí začaly přesouvat i služby elektronického obchodu a bank. Podle Poloučka (2006, s. 176) lze současné elektronické bankovníctví obecně vymezit jako „*poskytování standardizovaných bankovních produktů a služeb klientům prostřednictvím elektronických cest.*“ Fyzické osoby a drobné firmy využívají standardně nabízené služby, ale velkým klientům jsou poskytovány služby upravené jejich požadavkům. Spolupráce banky a velkým zákazníkem probíhá prostřednictvím propojení informačních a účetních systémů klienta a banky, které jsou zabezpečeny vysokými formami ochrany dat, jedná se o nejvyšší formy homebankingu, nabízené klientovi podle jeho potřeb. (Polouček, 2006)

V první části kapitoly je čtenáři představena obchodní společnost, která zastává pozici velkého klienta vůči bankám. Společnost využívá služeb pěti bank, které jsou v kapitole stručně charakterizovány. Dále jsou popsány tři platební systémy, které obchodní společnost používá pro přepravu dat.

#### **3.1 Charakteristika obchodní společnosti**

Obchodní společnost XY, a.s. patří mezi přední podniky v České republice. Hlavním předmětem její činnosti je obchodní činnost – koupě zboží za účelem dalšího prodeje a prodej. Dalšími předměty jsou vnitrostátní a mezinárodní zasilatelství. (Interní zdroje společnosti, 2015)

##### **3.1.1 Základní informace**

Název společnosti: XY

Rok vzniku: 1995

Právní forma: Akciová společnost

Předmět podnikání: Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 a 3 živnostenského zákona. Výroba nebezpečných chemických látek a nebezpečných chemických přípravků a prodej chemických látek a chemických přípravků klasifikovaných jako vysoce toxické. Činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence. (Justice, 2016)

### 3.1.2 O společnosti

Obchodní společnost XY, a.s. byla založena zakladatelskou smlouvou a zapsána do obchodního rejstříku jako akciová společnost roku 1995.

Společnost zastává významnou pozici mezi prodejci hutních výrobků na tuzemském i evropském trhu. Současně zajišťuje vnitrostátní a mezinárodní přepravu, nákup, prodej surovin související s hutní výrobou. Nákup surovin a dalších vstupů pro zajištění výroby v železárnách tvoří významný obrat společnosti XY, a.s. Mezi nakupované strategické suroviny patří rudy, uhlí, koks, šrot, feroslitiny, kovy a bazické přísady s ohledem na dostupnost, požadovanou kvalitu a optimální pořizovací náklady. Prodejními komoditami jsou bezešvé trubky, tyčová ocel, drát, kontislitky a kolejnice. Obchodní společnost exportuje do více než 60 zemí po celém světě. Logistika a nákladní přeprava jsou součástí produktové nabídky společnosti. Struktura přepravy se dělí na prodej zboží, nákup zboží a služby pro jiné obchodní společnosti. Obchodní společnost dlouhodobě usiluje o zlepšení účinnosti dopravy, a to na odstranění úzkých míst, propojení všech druhů dopravy a podporu ekonomicky efektivních a vysoce kvalitních přepravních služeb.

Obchodní společnost má silné postavení v národním hospodářství, což dokazují základní ukazatele hospodářské činnosti v období 2010 – 2014 uvedené v tabulce 3.1. Společnost dokázala zvládnout i méně příznivé období ve vývoji ekonomiky a odvětví hutnictví a průmyslu. (Interní zdroje společnosti, 2015)

**Tab. 3.1.: Hospodářské ukazatele firmy 2010 – 2014 (v mil. Kč)**

UKAZATEL	2010	2011	2012	2013	2014
Tržby za prodej zboží	57 010	65 336	61 254	60 039	59 479
Tržby za prodej vlastních výrobků a služeb	644	637	656	625	685
Přidaná hodnota	1 734	2 205	2 194	2 078	1 885
Finanční výsledek hospodaření	-401	-25	-264	1 207	-23
Výsledek hospodaření za účetní období	708	1 385	1 012	1 967	1 105
Aktiva celkem	15 962	18 008	17 301	22 226	20 941
Dlouhodobý majetek	6 703	6 907	7 352	8 295	8 481
Vlastní kapitál	8 284	9 669	10 680	12 648	13 753
Podíl cizích zdrojů vč. časového rozlišení pasiv (%)	48,1%	46,3%	38,3%	43,1%	34,3%
EBIT	972	1 757	1 325	2 358	1 407

Zdroj: Interní zdroje společnosti (2014), vlastní zpracování

### **3.1.3 Organizační struktura**

Valná hromada je nejvyšším orgánem společnosti a schvaluje nejdůležitější rozhodnutí. Schází se v intervalech, které ustanovuje zakladatelská listina. Právo zúčastnit se mají členové společnosti neboli akcionáři. Dozorčí rada akciové společnosti je kontrolním orgánem, který je povinně zřizován. Představenstvo firmy je statutárním orgánem, který řídí činnost akciové společnosti (Dvořák, 2012). Pod představenstvo spadají čtyři ředitelé – ředitel pro přepravu, obchodní ředitel, finanční ředitel, ředitel pro správu majetku, kteří spravují své divize. Schéma organizační struktury je zobrazeno v Příloze č. 1.

## **3.2 Obchodní banky společnosti**

Obchodní společnost využívá služeb Československé obchodní banky, a.s., Raiffeisenbank, a.s., Komerční banky, a.s., České spořitelny, a.s., Citibank plc a HSBC plc.

### **3.2.1 Československá obchodní banka, a.s.**

Československá obchodní banka, a.s. (ČSOB) byla založena v roce 1964 státem. Roku 1999 byla privatizována a jejím majoritním vlastníkem se stala KBC Bank, sídlící v Belgii. Do roku 2007 ČSOB působila na českém a slovenském trhu, slovenská pobočka se poté stala samostatnou právnickou osobou. V současnosti je Československá obchodní banka univerzální bankou, která poskytuje služby všem klientům, tj. fyzickým osobám, malým, středním podnikům a korporacím. V retailovém bankovníctví v České republice působí pod obchodními značkami – ČSOB (pobočky), Era (finanční centra), Poštovní spořitelna (obchodní místa České pošty). (ČSOB, 2016)

### **3.2.2 Raiffeisenbank, a.s.**

Raiffeisenbank působí na českém trhu od roku 1993. Majoritním akcionářem banky je Raiffeisenbank International, která poskytuje služby klientům v Rakousku a řadě zemí střední a východní Evropy. Raiffeisenbank spravuje aktiva ve výši 200 miliard korun, je pátou největší bankou na českém trhu a pravidelně získává ocenění za své služby a poradenství. Banka se zaměřuje na aktivní střední třídu, klienty, kteří mají zájem o správu svých financí. Vedle obchodních aktivit se banka také angažuje ve veřejných aktivitách, např. v oblasti kultury, vzdělávání či charitativních akcích. (Raiffeisenbank, 2016)

### **3.2.3 Komerční banka, a.s.**

Komerční banka (KB) byla založena v roce 1990 jako státní instituce, v roce 1992 byla převedena na akciovou společnost. Banka je od roku 2001 součástí Société Générale, která je jednou z největších evropských finančních skupin. Komerční banka je finanční instituce, která působí v České republice, regionu střední a východní Evropy. Je univerzální bankou, poskytuje služby v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví. Prostřednictvím české pobočky, která se zaměřuje na korporátní klientelu, poskytuje služby i na Slovensku. (Komerční banka, 2016)

### **3.2.4 Česká spořitelna, a.s.**

Česká spořitelna (ČS) je banka s nejdelší tradicí, byla založena roku 1825 v budově Zemského sněmu. V roce 1989 jako první banka vydala platební karty a otevřela první bankomat. Roku 2005 nainstalovala jako první instituce bankomat pro nevidomé. V současné době má kolem pěti miliónů klientů a je největší bankou u nás. Česká spořitelna je od roku 2000 součástí skupiny finanční skupiny Erste Bank. Banka se orientuje na drobné klienty, malé, střední podniky, města a obce, také se podílí na financování velkých korporací. (Česká spořitelna, 2016)

### **3.2.5 HSBC plc**

Banka HSBC je jedna z největších finančních organizací na světě, která poskytuje bankovní a finanční produkty. Společnost je pojmenována podle zakládající společnosti Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, která vznikla v roce 1865 za účelem financování rostoucího obchodu mezi Evropou, Indií a Čínou. Akcie společnosti se obchodují na burzách po celém světě. Pražská pobočka HSBC byla založena roku 1997 a poskytuje korporátní bankovní služby nejvýznamnějším společnostem. (HSBC, 2016)

### **3.2.6 Citibank plc**

Počátky Citibank se datují okolo roku 1812, kdy byla podepsána zakládající listina banky The Citibank of New York, což byla předchůdkyně dnešní Citi. Citibank je banka poskytující služby českým a nadnárodním společnostem. V roce 1990 vznikla pobočka Citibank v Praze, byla jednou z prvních zahraničních bank, které na českém trhu začaly poskytovat služby. Banka ze začátku nabízela komerční služby pouze firemní klientele, poté rozšířila služby i pro malé a střední podniky.

V roce 2001 začala poskytovat služby osobního bankovníctví, včetně programu Citigold, který představuje elitní služby pro privátní klientelu. Citi jako první banka v České republice začala nabízet bezkontaktní karty. (Citibank, 2016)

### 3.3 Bankovní produkty společnosti

Obchodní společnost využívá elektronické platební systémy Multicash, HSBCnet a CitiDirect pro styk s bankami. Společnost používá Multicash od Československé obchodní banky, Raiffeisenbank, České spořitelny a Komerční banky. Systémy HSBCnet a CitiDirect firmě poskytují banky Citibank a HSBC. Pro větší přehlednost jsou všechny banky a produkty uvedeny v tabulce 3.2.

**Tab. 3.2.: Obchodní banky společnosti a využívané produkty**

Banka	Produkt
Československá obchodní banka, a.s.	Multicash
Raiffeisenbank, a.s.	Muticash
Česká spořitelna, a.s.	Multicash
Komerční banka, a.s.	Multicash
HSBC plc	HSBCnet
Citibank plc	CitiDirect

Zdroj: ČSOB, Raiffeisenbank, ČS, KB, HSBC, Citibank (2016), vlastní zpracování.

#### 3.3.1 Multicash

Multicash je služba přímého bankovníctví, která umožňuje neustálou obsluhu běžných účtů. Zároveň je mezinárodním multibankovním systémem, a proto účty mohou být vedeny a spravovány u různých bank na území České republiky, ale i v zahraničí. Aplikace je rozdělena na dvě části. Klientská část je nainstalována na podnikový server a slouží pro odesílání plateb do banky a přijímání reportů. Bankovní část přijímá informace z klientské části a předává je ke zpracování bankovním systémům. (ČSOB, 2015)

Multicash využívá společnost především kvůli možnosti nastavit si jej podle svých požadavků je to tzv. homebanking na míru. Obchodní společnost každodenně prostřednictvím Multicashe zpracovává velký objem bezhotovostních transakcí a systém ji umožňuje neomezeně vstupovat do banky.

## Zabezpečení

Zabezpečení elektronického bankovníctví by mělo představovat maximální prioritu a samozřejmost. Každá komunikace prostřednictvím internetu představuje určité riziko, proto je nutné dodržovat pravidla obezřetného chování a způsoby zabezpečení.

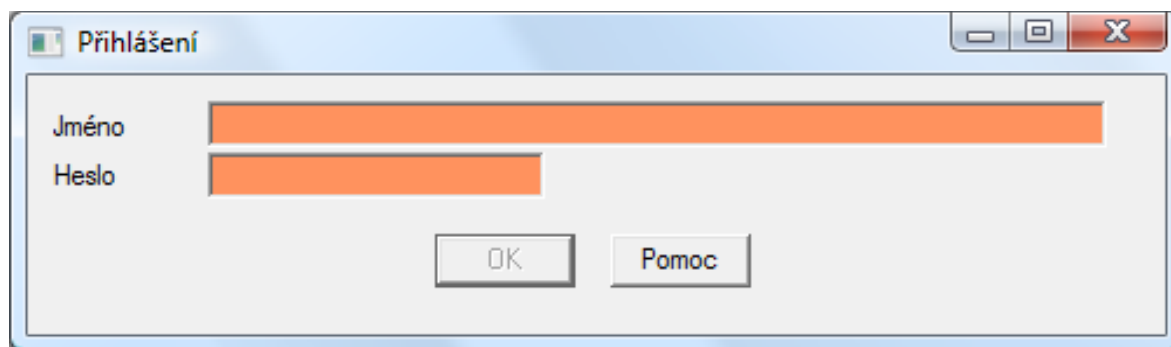
Při podpisu smlouvy klient (=společnost) v příloze smlouvy ustanoví oprávnění pro jednotlivé uživatele (=pověřený pracovník, který obsluhuje službu Multicash), kteří budou nakládat s peněžními prostředky společnosti a ponесou zodpovědnost za učiněná rozhodnutí.

Mezi hlavní bezpečnostní prvky systému Multicash patří přihlašovací jméno a heslo, každý uživatel má své vlastní a používá jej při vstupu do aplikace. Hesla si volí uživatelé sami, po třech chybných pokusech o zadání hesla dochází k blokadě. Pověřené osoby k obsluze Multicash mají své individuální třídy podpisů, které upravují rozsah oprávnění pro operace s peněžními prostředky na účtech firmy. Není tedy možné, aby uživatel prováděl operace, které nespadají do jeho kompetencí. Každý odeslaný soubor ze strany společnosti do banky je zabezpečen pomocí šifer, stává se tak nečitelným vůči neoprávněným osobám.

## Přihlášení do aplikace

Jelikož je Multicash offline aplikací, pověřená osoba se přihlašuje do aplikace prostřednictvím ikony na ploše svého počítače, aniž by potřebovala internet. Pro vstup do systému je nutné zadat správné uživatelské jméno a heslo, viz obrázek 3.1. Přihlašovací pole systém zvýrazňuje oranžovou barvou, čímž dává uživateli na vědomí, že jsou povinná. Po přihlášení je spuštěn platební systém Multicash a zároveň se zobrazují základní informace z banky, např. kurzovní lístky, výpisy a jiné. Osoby, které disponují administrátorskými právy, mohou upravovat nastavení uživatelských profilů.

**Obr. 3.1.: Přihlášení do aplikace Multicash**

The image shows a screenshot of a Windows-style application window titled "Přihlášení" (Login). The window has a light blue title bar with standard minimize, maximize, and close buttons. Inside the window, there are two input fields with orange backgrounds. The first field is labeled "Jméno" (Name) and the second is labeled "Heslo" (Password). Below these fields are two buttons: "OK" and "Pomoc" (Help). The window is set against a light gray background.

Zdroj: Interní materiály ČSOB (2016)

## **Tuzemské a zahraniční platby**

Hlavní zisky obchodní společnosti tvoří především prodej, tudíž každodenně zpracovává velký objem plateb. Obchodní společnost v Multicashi využívá tuzemské platební příkazy pro obchodní transakce s domácími partnery. Mnohem významnější jsou transakce zahraniční, jelikož společnost exportuje do více než 60 zemí po celém světě, je nezbytné, aby systém umožňoval provádět obchody bezpečně, spolehlivě a v potřebných měnách.

Základní nabídka banky zahrnuje čtyři platební moduly, ale jelikož je systém modulární aplikací, mohou být dodatečně nainstalovány další platební moduly, pokud je klient vyžaduje.

- český tuzemský platební styk,
- český zahraniční platební styk,
- SEPA platby,
- SWIFTové zprávy.

V rámci tuzemského platebního styku modul umožňuje zadat, importovat a zaslat do banky:

- standardní domácí platební příkaz – jednotlivý, hromadný,
- urgentní domácí platební příkaz – jednotlivý, hromadný,
- žádost o domácí inkaso z účtu příjemce – jednotlivé, hromadné.

Všechny mezibankovní platby, které uživatel v Multicashi uvede v české měně a pošle do obchodní banky, musí projít zúčtovacím centrem České národní banky, tzv. CERTISem<sup>2</sup> – mezibankovním platebním stykem. Pokud uživatel požaduje, aby příjemce obdržel platbu ještě ten den, musí příkaz být centrem zpracován do 16.00 hodin. Provoz centra začíná v 17.00 hodin předchozího pracovního dne a končí v 16.00 hod. následujícího dne. V průběhu procesu kontroly ověřuje, zda je na účtu plátce banky dostatek peněžních prostředků na krytí položek. Pokud je kontrola kladná, platba je okamžitě vyrovnána. Přes den banky odesílají expresní platby, platby, které jsou zadány a převedeny v týž den, což je typické pro společnost XY, a.s. Velcí klienti mají nastaveny zvláštní podmínky a většinou expresní platby provádějí se zvýhodněnými poplatky. (ČNB, 2016)

---

<sup>2</sup> Czech Express Real Time Interbank Gross Settlement System



U zahraničních platebních příkazů systém rozlišuje různé typy převodu. *PRIEURO převod* je převod v eurech, příjemce dostane částku během čtyř hodin od chvíle, kdy banka obdrží příkaz k platbě od odesílatele. Příjemce dostane hotovost ve stejný den, kdy ji plátce odeslal. *SWIFTová zpráva* umožňuje převod finančních prostředků z účtů, které jsou vedeny u jiné banky, pomocí systému SWIFT. SEPA (Single Euro Payment Area) platby jsou převody v eurech ve prospěch příjemce z Evropského hospodářského prostoru nebo Švýcarska. SEPA převody nejsou limitovány částkou převodu. Obchodní společnost platby SEPA nevyužívá a v další části textu již nebudou zmiňovány.

### SWIFT zprávy

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) slouží k zahraničnímu platebnímu styku. V rámci systému SWIFT má každá zúčastněná banka svůj jedinečný BIC kód, který slouží k identifikaci. V tabulce 3.3 jsou uvedeny kódy bank, poskytující firmě Multicash.

**Tabulka 3.3.: BIC kódy vybraných bank**

Banka	BIC
Česká spořitelna, a.s.	GIBA CZ PX
ČSOB, a.s.	CEKO CZ PP
Komerční banka, a.s.	KOMB CZ PP
Raiffeisenbank, a.s.	RZBC CZ PP

Zdroj: ČS, ČSOB, KB, Raiffeisenbank (2016), vlastní zpracování

BIC obsahuje zkratku banky, země, a města, kde má banka sídlo. V modulu Multicash je nutné nastavit banky, se kterými se bude pracovat – banka komunikační, banka provádějící a vedoucí účet a banka příjemce. Komunikační banka je banka, která poskytuje komunikační program a s klientem komunikuje prostřednictvím Multicash. Banka provádějící a vedoucí účet je banka, která vede účet, ze kterého odesílatel chce odeslat platbu. Banka příjemce spravuje účet, na který bude platba odeslána.

Pokud uživatel odešle z banky provádějící a vedoucí účet platební příkaz a banka přijímací není připojena k SWIFTu, systém zprávu uchová a odešle ji ihned po přihlášení banky přijímací do aplikace. Výhodou SWIFTových zpráv je rychlost komunikace mezi bankami, zaslání platebního příkazu z jedné banky do druhé trvá několik sekund. Systém je možné využívat nepřetržitě, je k dispozici 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Na obrázku 3.2 je zachycen formulář pro vytvoření zahraničního platebního příkazu. Uživatel musí vyplnit všechna oranžově zvýrazněna pole, aby příkaz mohl být odeslán ke zpracování do banky.

**Obr. 3.2.: Zahraniční platební příkaz platebního systému Multicash**

The screenshot shows a software window titled 'Nový' (New) for creating a payment order. It contains several sections with input fields:

- Top section:** 'Statistika - Účet poplatků' and 'Datum odeslání Trvalého / Termínového příkazu'. Below are tabs for 'Platby', 'Příjemce', 'Příkazce', 'Účel platby', and 'Reference'.
- Order details:** 'Číslo příkazu' (1), 'Jednotlivý příkaz' (dropdown), 'Euro platba' (checkbox), 'Typ platby' (Standardní platba), and 'Přístupová třída'.
- Payment details (highlighted in orange for required fields):**
  - Kód účtu příkazce, Kód banky příkazce, Předčíslí a účet příkazce
  - Kód příkazce, Název příkazce
  - Kód příjemce, Název příjemce
  - SWIFT, Účet příjemce
  - Měna, Částka (0,00), v CZK (0,00)
  - Kód platebního titulu, Popis platebního titulu
  - Kód účelu platby, Účel platby
- Bottom section:** 'Ověření' (0 z 1), 'Splatnost' (10. 3. 2016), 'Datum možného odeslání' (10. 3. 2016), and buttons 'Vytvořit vzorový příkaz', 'Pomoc', and 'Uložit'.

Zdroj: Interní materiály ČSOB (2016)

### Výstupy, reporty

Multicash kromě vytváření platebních příkazů uživateli poskytuje informace o přehledech zůstatků, výpisů, obrátů a předúčtovaných položek a zároveň odesílá reporty do banky. Funkce zůstatků poskytuje informace o každém účtu, který je připojený do platebního systému Multicash. Aplikace umožňuje zobrazovat denní zůstatky, součty kreditních a debetních položek na všech účtech.

Zobrazovaná data jsou shodná s posledními výpisy, které má Multicash k dispozici, ale pro získání nejaktuálnějších informací je nutná komunikace s bankou. Pro zjištění stavu peněz na jednotlivých účtech lze použít historii zůstatků. Funkce výpisy poskytuje detailní informace o každém účtu. Pomocí výpisů lze zjistit detailní informace o příjemci a referencích platby nebo podrobnosti o platbě. Funkce předúčtovaných položek zobrazuje průběžné výpisy z účtů, součástí funkce jsou také informace o průběžných denních zůstatcích na účtech, které banka generuje několikrát za den.

### **3.3.2 CitiDirect**

Platební systém CitiDirect představuje službu přímého elektronického bankovníctví, kterou poskytuje banka Citibank, a.s. Program CitiDirect je online aplikací a funguje na principech internetu, proto ho lze použít kdykoliv a z kteréhokoliv místa na světě. CitiDirect nabízí celou řadu služeb, které jsou postupně uváděny na trh. Jejich rozdělení sleduje základní potřeby klienta banky a lze je strukturovat do následujících kategorií:

- Platební příkazy - umožňuje vytváření a odesílání platebních příkazů.
- Informace o účtech - poskytování informací o stavech účtů.

### **Zabezpečení**

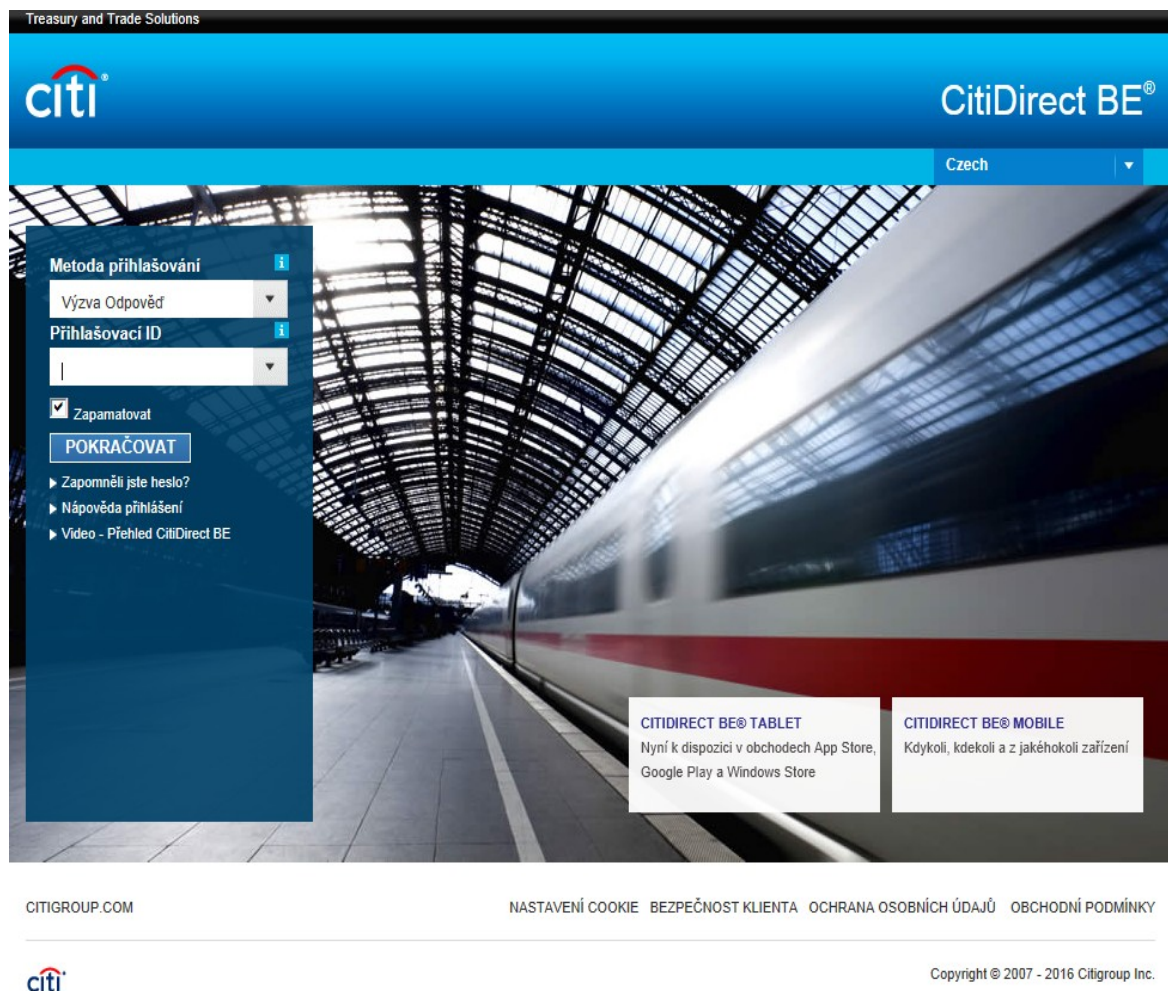
Přístup do systému a získávání informací je zajištěno celou řadou bezpečnostních prvků. První z nich spočívá ve vložení přístupového hesla, které se generuje pomocí kalkulatoru hesel, jehož činnost je závislá na vložení správného PIN kódu. Druhým prvkem zabezpečení je systém přístupových práv. Každá osoba klienta, která obsluhuje CitiDirect, má svá vlastní specifická práva, které ji opravňují k zadávání a získávání jen povoleného okruhu informací. Posledním zabezpečením je kódování veškerých toků informací pomocí šifer, které se tak stávají se nečitelné vůči neoprávněným osobám.

### **Přihlášení do systému**

Vstup do programu vyžaduje dva nezbytné kroky. První z nich je připojení k síti internetu a dosažení příslušné internetové stránky. Druhým krokem je provedení vlastního přihlášení do programu CitiDirect, které lze vidět na obrázku 3.3. Uživatel zadá své přihlašovací jméno a potvrdí jej, po kladné kontrole systém automaticky přejde na přihlašovací obrazovku. V dalším kroku přihlašování je nezbytné používat kalkulator přístupových hesel, který je aktivován po zadání PINu.

Na obrazovce je vygenerován číselný řetězec, který uživatel postupně natypuje do kalkulatoru, který zobrazí posloupnost alfanumerických znaků, což je přístupové heslo. Pokud je přístupové heslo správně přepsáno do systému a potvrzeno, je možné vstoupit do aplikace.

**Obr. 3.3: Přihlašovací stránka programu CitiDirect**



Zdroj: Interní materiály Citibank (2016)

### **Tuzemské a zahraniční příkazy**

Systém CitiDirect umožňuje vytváření tuzemských a zahraničních platebních příkazů. Domácí příkazy jsou platby v domácí měně, příjemcem je právnická nebo fyzická osoba se sídlem či trvalým bydlištěm na území České republiky. Formulář tuzemského platebního příkazu CitiDirect lze vidět na obrázku 3.4. Zahraniční příkazy jsou platby v zahraniční měně, kdy příjemce má sídlo či trvalé bydliště v zahraničí nebo v České republice.

Také to jsou platby, které jsou vystavené v domácí měně a příjemce je subjektem, který sídlí nebo má trvalé bydliště v zahraničí. Obchodní banky přijaté příkazy zpracovávají na shodném principu jako u aplikace Multicash.

Každý platební příkaz prochází během svého životního cyklu celou řadou kroků. V první řadě musí uživatel vytvořit platební transakci, která je následně verifikována (ověřována), čímž se rozumí ověření správnosti a přesnosti údajů, které uživatel vložil do datových polí, avšak ověření není schválení správnosti celé transakce.

Po verifikaci následuje autorizace, což je činnost, která schvaluje správnost transakce jako celku. Vyjadřuje, že transakce odpovídá všem náležitostem zúčtovacího dokladu a může být odeslána do banky. Odesláním se rozumí uvolnění transakce do banky. Po zaslání vybraných plateb do banky ztrácí uživatel k transakcím přístup, jelikož tento krok je nevratný. Banka transakcím udělí status a provede jejich vnitrobankovní zpracování ke dni splatnosti. Pokud se uživatel v průběhu vytváření transakcí rozhodne platbu opravit, musí zadat změněné údaje do příslušných polí a celý příkaz znova ověřit a autorizovat.

### Obr. 3.4.: Tuzemský platební příkaz aplikace CitiDirect

Zdroj: Interní materiály Citibank (2016)

### Výstupy, reporty

Systém mimo vytváření platebních příkazů poskytuje informace o stavech účtů. Informace jsou k dispozici ve dvou formách.

První z nich je tzv. Pohled na účet neboli dotazy. Dotazy umožňují získat přehled o zůstatcích na účtech vedených u jednotlivých poboček Citibank a Citibank celosvětově online, v reálném čase a zároveň umožní získat přehled o zůstatcích vedených u jiných bank. Prostřednictvím dotazů lze sledovat – přehledy zůstatků, výpisy z účtů, aktuální změny na účtech, souhrnné přehledy transakcí a přehled importních souborů. Reporty jsou cílovou skupinou služeb, u kterých jsou cílové informace poskytovány ve formě tiskových sestav. Prostřednictvím reportů lze získat informace o přehledu zůstatků, konsolidovaných zůstatků, pozici klienta, souhrnu výplat, přehled transakcí a jiné.

Platební systém také umožňuje zasílat do banky instrukce a vzkazy jednotlivým pracovníkům. Všechny zprávy, které jsou zaslány prostřednictvím CitiDirect mají stejnou platnost jako instrukce, které jsou zaslané na hlavičkovém papíře s podpisem oprávněné osoby.

### **3.3.3 HSBCnet**

HSBCnet je platforma internetového bankovníctví pro korporátní klienty, která byla spuštěna v roce 2009. HSBCnet poskytuje zabezpečení a přístup v reálném čase k online souboru služeb obsahující cash management, investiční bankovníctví, cenné papíry a jiné. Prostřednictvím HSBCnet je rovněž umožněno vytvářet tuzemské a domácí platební příkazy a získávat informace o stavech účtů, jako u předešlých programů.

#### **Zabezpečení**

Banka klade velký důraz na ochranu bankovních dat klientů, a proto poskytuje prvky zabezpečení. Přístup do aplikace je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Na obrázku 3.5 je zobrazen postup ověřování bezpečnostním prvkem – tokenem, který generuje bezpečnostní kód. Každý uživatel systému má svá určitá přístupová práva, které mu jsou přidělena administrátorem. Všechny odeslané soubory do banky jsou zabezpečeny pomocí šifer.

## Obr. 3.5: Ověření bezpečnostním prostředkem v aplikaci HSBCnet

### HSBCnet

OTP opakované ověření

**Ověření bezpečnostním prostředkem**

Upozornění: Povinná pole jsou označena hvězdičkou(\*)

**Vaše uživatelské jméno**

Krok 1: Zapněte váš bezpečnostní prostředek stisknutím zeleného tlačítka po dobu dvou vteřin.

Krok 2: Zadejte váš PIN.

Krok 3: Stiskněte prosím znovu zelené tlačítko.

Krok 4: Zadejte vygenerovaný bezpečnostní kód do uvedeného místa.

Bezpečnostní kód \*

**Pokračovat**

Zdroj: Interní zdroj HSBC (2016)

### Přihlášení do aplikace

Jelikož HSBCnet je stejně jako CitiDirect online aplikací, tak pro vstup do aplikace se uživatel musí přihlásit na webové stránky HSBC prostřednictvím internetu.

Po zadání uživatelského hesla je nutné použít kalkulátor, token, který vygeneruje příslušné heslo. Token se spouští stiskem zeleného tlačítka, uživatel poté zadá PIN kód, kterým se kalkulátor aktivuje a vygeneruje bezpečnostní kód. Po správném natypování bezpečnostního hesla do příslušného pole, zachyceného na obrázku 3.6, je možné do aplikace vstoupit a využívat všechny její funkce.

## Obr. 3.6.: Přihlášení do aplikace HSBCnet

HSBCnet

Log on to HSBCnet

HSBCnet provides secure, real-time access to an online suite of reporting, transaction, research and analytics tools covering global markets, cash management, investment banking, trade services, securities services and commercial banking.

Note: Mandatory fields are marked with an asterisk(\*)

**Logon**

Username \*

**Continue** **Cancel**

Online Security | HSBC Group | Customer Support

Terms and Conditions of Use | Privacy and Data Protection Statement | HSBCnet condition of national language use | 中国工商银行 | 15029307

© HSBC Bank plc 2016

Zdroj: Interní materiály HSBC (2016)

## Tuzemský a zahraniční platební příkaz

HSBCnet, shodně jako předešlé systémy, poskytuje uživateli služby platebního styku pro tuzemské a zahraniční platební příkazy. Na obrázku 3.7 jsou oba formuláře zachyceny. Domácími platbami, se rozumí všechny platby, které jsou v českých korunách v rámci České republiky a mimo banku. Zahraniční platby jsou všechny ostatní. Systém rozlišuje platby interní, což jsou platby, které probíhají mezi dvěma účty vedenými u banky. HSBC také umožňuje iniciovat SEPA platby, prostřednictvím HSBCnetu, obchodní společnost však těchto služeb nevyužívá, jak již bylo zmíněno výše. Při vytváření platebních příkazů musí uživatel vyplnit povinné náležitosti platebních formulářů. V případě tuzemské platby je nutné uvádět identifikaci plátce, číslo účtu příjemce, kód banky příjemce, částku v CZK, podpis nebo jiný kód umožňující autorizaci příkazu. U zahraniční platby se musí identifikovat plátce, banku příjemce (BIC nebo SWIFT kódem), plátce, měnu, částku a identifikátor poplatků, příkaz je autorizován pomocí podpisu nebo jiného kódu.

Systém také kontroluje správnost údajů ve formulářích, jestliže je kontrola kladná, příkaz je odeslán do banky, v případě chyby zůstane formulář otevřen a aplikace uvede důvod, proč příkaz nemůže být dále zpracován.

Obr. 3.7.: Formulář platebního příkazu v HSBCnet

Zdroj: Interní zdroj HSBC (2016)



## Výstupy, reporty

Taktéž jako předešlé systémy HSBCnet poskytuje uživatelům přehled o stavech účtů a transakcí. Ve funkci zůstatky jsou informace o stavech účtů vedených u HSBC a jiných bank v kterékoliv zemi, zprávy o souhrnu zůstatků, transakční historie, zprávy o údajích o platbách a jiné, vše je zobrazeno v reálném čase a uživateli je umožněno informace filtrovat, podle země či měny, dle svých potřeb. Reporty poskytují přístup ke zprávám o likvidní pozici firmy a informacím o transakcích.

### 3.4 Dílčí shrnutí

V rámci kapitoly byla představena obchodní společnost, která zastává významnou pozici v oblasti prodeje a nákupu hutních výrobků v České republice. Dále byly charakterizovány banky, jejichž služby obchodní společnost využívá. Podstatná část třetí kapitoly byla věnována konkrétním bankovním produktům. U jednotlivých platebních systémů se autorka zaměřila na způsob přihlašování do aplikace, zabezpečení, tvorbu platebních příkazů a získávání informací.

Všechny informace byly čerpány z interních zdrojů obchodních bank, které jsou poskytovány pouze klientům, mimo uživatelské příručky platebního systému Multicash, která je k dispozici na internetu. Dosavadní zjištěné poznatky jsou pro přehlednost shrnuty v tabulce 3.4.

**Tab. 3.4.: Přehled informací o platebních systémech**

	<b>Multicash</b>	<b>CitiDirect</b>	<b>HSBCnet</b>
Šifrování souborů	✓	✓	✓
Kalkulátor hesel	✗	✓	✓
Offline aplikace	✓	✗	✗
Online aplikace	✗	✓	✓
Tuzemská platba	✓	✓	✓
Zahraniční platba	✓	✓	✓
Výstupy, Reporty	✓	✓	✓

Zdroj: Interní materiály bank (2016), vlastní zpracování

## **4 Návrh komplexního řešení elektronického bankovníctví v podmínkách obchodní společnosti**

Tato kapitola je zaměřena na zhodnocení výhodnosti platebních systémů, které obchodní společnost využívá. První část kapitoly je věnována metodě SWOT analýzy po teoretické stránce a poté je aplikována na jednotlivé platební systémy. U platebních systémů jsou stanovena tři kritéria, která jsou bodově ohodnocena, a následně je vybrán nejlepší systém na základě nejvyššího zisku bodů. Dále jsou vypočítány roční náklady za rok 2015, které obchodní společnost vynaložila za služby obchodním bankám. Závěr kapitoly se bude zabývat návrhem komplexního řešení, který by obchodní společnosti umožnil využívat elektronické bankovníctví co nejefektivnějším způsobem.

### **4.1 Metoda SWOT analýzy**

Metoda SWOT byla vytvořena Albertem Humphreym v 60. letech 20. stol. na Stanfordské univerzitě při vedení výzkumného projektu, který financovaly největší korporace v USA. Cílem práce bylo zjistit nedostatky v plánování těchto společností a vytvořit nový systém řízení změn.

SWOT analýza je typ strategické analýzy, která pracuje s daty a informacemi získaných v průběhu hodnocení organizace nebo jiných subjektů. Získané informace při provedených analýzách jsou výsledným souhrnem pro provedení SWOT analýzy, která shrnuje všechny předcházející závěry. Prostřednictvím této analýzy lze přehledně zobrazit všechny potencionální hrozby a příležitosti vnějšího prostředí v kombinaci se silnými a slabými stránkami. SWOT analýza je zkratka z anglického originálu: **S**trengths – silné stránky, **W**eaknesses – slabé stránky, **O**pportunities – příležitosti, **T**hreats – hrozby. Získané poznatky ze SWOT analýzy slouží jako podklad ke generování alternativních strategií. Dále mohou být využity jako podklad pro definování vize, zformulování strategických cílů či identifikaci kritických oblastí. (Grasseová, Dubec a Řehák, 2012)

#### **4.1.1 SWOT analýza platebního systému Multicash**

Tabulka 4.1 poskytuje ucelený přehled o silných a slabých stránkách, hrozbách a příležitostech platebního systému Multicash, který funguje na offline principu a je nainstalován na klientův počítač. Je využíván především kvůli schopnosti zpracovávat velký objem transakcí a spolupracovat s více bankami. V České republice je využíván spíše korporátní klientelou. Více informací o systému je uvedeno v subkapitole 3.3.1.

**Tab. 4.1.: SWOT analýza platebního systému Multicash**

<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
Jednoduché ovládání	Speciální software
Srozumitelnost	Vázán na jeden konkrétní počítač
Offline systém	Vyšší náklady na provoz
Spolupráce s více bankami	
Snadná práce s výstupními daty	
Standardizované výstupy do účetního systému	
Možnost získání dat zpětně	
<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
Větší dostupnost pro retailovou klientelu	Napadení klientova počítače, na který je vázán a zneužití dat
Vylepšení zabezpečení	Nefunkčnost počítače, na který je Multicash vázán
Možnost sdílení aplikace i na jiných počítačích v síti	

Zdroj: Vlastní zpracování

Silnou stránkou Multicashe je jednoduchost používání a srozumitelnost aplikace. Platební systém pracuje na offline bázi, tudíž se uživatel nemusí přihlašovat k internetu. Prostřednictvím Multicashe lze spolupracovat s více bankami, které systém podporují a využívat jejich služeb. Program také umožňuje snadnou práci s výstupními daty a možnost propojit je do účetního systému obchodní společnosti. Další výhoda spočívá v jednoduchosti získávat data zpětně.

Slabou stránkou Multicashe je nutnost mít speciální software, který je k provozu Multicashe nezbytný a také nákladný. Další nevýhodou je, že program je nainstalovaný na jeden konkrétní firemní počítač, může ho tedy obsluhovat pouze jedna pověřená osoba. Multicash vyžaduje mnohem vyšší náklady na provoz.

Multicash jako platební systém je rozšířen většinou mezi korporátní klientelou, za hlavní příležitost lze tedy považovat jeho zpřístupnění i klientele retailové. Do Multicashe se uživatel přihlašuje pouze pomocí uživatelského jména a hesla, aplikace by mohla být lépe zabezpečena. Program by mohl být rozšířen na více počítačů klienta, aby aplikace mohla být obsluhována více lidmi souběžně.

Nejsilnější hrozbou je napadení klientova počítače, jelikož aplikace je zabezpečena pouze uživatelským jménem a heslem pověřené osoby a následné odcizení dat, které má uživatel uložené v počítači. Další hrozbou je nefunkčnost konkrétního počítače, na který je Multicash nainstalován, aplikace nemůže být využívána v případě poruchy počítače.

#### 4.1.2 SWOT analýza platebního systému CitiDirect

Tabulka 4.2 shrnuje SWOT analýzu platebního systému CitiDirect, online aplikace, ke které se lze připojit pouze prostřednictvím internetu, není tedy nainstalovaná na klientův počítač. Umožňuje vytvářet tuzemské a zahraniční platební příkazy a pracuje na obdobném principu jako Multicash. Systém je podrobněji popsán v subkapitole 3.3.2.

**Tab. 4.2.: SWOT analýza CitiDirect**

<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
Možnost připojit se odkudkoliv z internetu	Složitější uživatelské rozhraní
Zabezpečení (přístupová hesla + generátor hesel)	Složitější zpracování výstupních dat
Distribuce přístupových práv	Při horším signálu internetu chyby ve funkčnosti
Automatický upgrade	
Informace o transakcích 24 hodin denně	
<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
Rozšiřování služeb	Softwarové chyby
Vylepšování již fungujících služeb	Chyby v aplikaci
	Možnost napadení aplikace
	Výpadek internetu

Zdroj: Vlastní zpracování

Aplikace CitiDirect funguje jako online aplikace, uživatel se může do aplikace připojit odkudkoliv na světě, kde je přístup k internetu. Další silnou stránkou je vysoké zabezpečení systému, uživatel se přihlašuje pomocí uživatelského jména, hesla a následně svou totožnost potvrzuje generátorem hesel, který zastává funkci bezpečnostního prvku. Každá pověřená osoba, která obsluhuje aplikaci má svá vlastní přístupová práva a provádí pouze činnosti, ke kterým má oprávnění, není tedy možné, aby uživatel realizoval operace, které nespadají do jeho kompetencí.

Přístupová práva tedy diverzifikují riziko pochybení a zneužití dat. Výhodou aplikace je, že se automaticky upgraduje a umožňuje získávat informace o transakcích 24 hodin denně.

Mezi slabé stránky aplikace patří složité uživatelské rozhraní, každá pověřená osoba má možnost si nastavit uživatelské prostředí dle svých požadavků, ale tyto procesy jsou složité a vyžadují pomoc IT odborníka. Další slabá stránka platebního systému spočívá ve složitějším zpracovávání výstupních dat, kde je pověřená osoba nucena nastavit mnoho parametrů, což může být pro méně zkušeného uživatele problém. K těmto procesům často dochází ve spolupráci s helpdeskem Citibank, což je časově náročné, nekomfortní a uživateli komplikuje práci. Aplikace při snížené kvalitě internetového signálu vykazuje chyby ve funkčnosti, spolupráce s uživatelem se tímto velmi zpomaluje a často dochází ke ztrátě rozpracovaných dat z důvodu aktualizace.

Příležitosti CitiDirect spočívají v rozšíření nabízených služeb, uživatelé by mohli CitiDirect využívat nejen k obsluze svého účtu u Citibank, ale i k účtům vedených u jiných obchodních bank. Další příležitost je neustálé vylepšování služeb stávajících, např. výhodnější platební podmínky dlouhodobým uživatelům, čímž by se dosáhlo větší atraktivity online služeb a většího počtu uživatelů platebního systému.

Hlavní hrozby platebního systému spočívají v softwarových chybách, které mohou být způsobeny vadami v softwarovém systému nebo pochybením ze strany uživatele. Další hrozba může nastat prostřednictvím chyb v aplikaci, které uživatel nemůže ovlivnit, nejčastějším problémem platebního systému jsou chyby v již v předdefinovaných položkách. Poslední hrozbou je možnost napadení aplikace a zneužití dat, jelikož platební systém CitiDirect funguje na bázi online, prostřednictvím internetu, kde útoky hackerů bývají nejčastější. Výpadky internetu způsobují nefunkčnost celé aplikace a není možné ji používat.

#### **4.1.3 SWOT analýza platebního systému HSBCnet**

Tabulka 4.3 podává informace o platebním systému HSBCnet, který je shodně jako CitiDirect, online aplikací, kterou lze užívat kdekoliv na světě s připojením k internetu. V České republice jsou služby poskytované bankou dostupné pouze korporátní klientele. Podrobnější informace o platebním systému jsou obsaženy v subkapitole 3.3.3.

**Tab. 4.3.: SWOT analýza platebního systému HSBCnet**

<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
Možnost připojit se odkudkoliv z internetu	Složitější uživatelské rozhraní
Informace o transakcích 24 hodin denně	V ČR dostupné pouze korporátní klientele
Možnost využívat HSBC Mobile	Helpdesk a upgrade se realizují přes pobočku v Londýně
Zabezpečení tokenem	Častější upgrade
Distribuce přístupových práv	Nutnost úpravy výstupních formátů
Mezinárodní a tuzemské převody ve více než 35 měnách	
<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
Poskytování služeb retailovým klientům v ČR	Softwarové chyby
Vylepšování již fungujících služeb	Možnost napadení aplikace
Rozšíření služeb	Zneužití chyb v aplikaci
	Výpadek internetu

Zdroj: Vlastní zpracování

Do platebního systému HSBCnet se pověřená osoba může připojit prakticky odkudkoliv na světě, kde je přístup k internetu a provádět platební operace. Jelikož platební systém HSBCnet je online aplikací, je možné z něj získávat informace o platbách 24 hodin denně. Uživatelé mohou zároveň využívat službu HSBC Mobile, která také umožňuje obsluhování účtu prostřednictvím mobilního telefonu. Další silnou stránkou platebního systému je přihlašování a autorizování plateb prostřednictvím, tzv. tokenu, bezpečnostního prvku, který ověřuje identitu uživatele. Taktéž HSBCnet nabízí diverzifikaci přístupových práv, pověřené osoby tedy provádějí pouze operace, které jsou v jejich kompetencích. HSBCnet umožňuje zasílat mezinárodní a tuzemské převody ve více než 35 měnách, což je pro obchodní společnost výhodné, jelikož expanduje po celém světě.

Slabou stránkou platebního systému HSBCnet stejně jako CitiDirect je složité uživatelské rozhraní. Pověřená osoba si může nastavit uživatelské prostředí dle svých požadavků, ale tyto procesy jsou náročné, často je nutná spolupráce s IT odborníkem.

Slabými stránkami platebního systému je dostupnost pouze korporátní klientele na území České republiky. Veškerý upgrade a helpdesk probíhá prostřednictvím realizace na pobočce v Londýně. Platební systém také vyžaduje častější upgrade, aby byl v aktuálním stavu a zároveň se zlepšily jeho vlastnosti. Poslední slabou stránkou je složité upravování výstupních formátů, jelikož uživatel musí nastavit mnoho parametrů často se spoluprací helpdesku HSBC, celý proces je časově náročný a nekomfortní.

Příležitosti aplikace lze spatřovat v poskytování služeb i retailovým klientům na území České republiky. Další příležitost spočívá stejně jako u platebního systému CitiDirect v neustálém zlepšování již poskytovaných služeb, např. výhodnější podmínky pro stálé klienty. Platební systém HSBCnet by mohl být také rozšířen o další služby, uživatelé by prostřednictvím něj nemuseli obsluhovat pouze účty vedené u HSBC, ale platební systém by mohl spolupracovat i s dalšími obchodními bankami.

Hrozby platebního systému jsou shodné jako u CitiDirect, jedná se tedy o softwarové chyby, které mohou být způsobeny uživatelem nebo vadami v softwarovém systému. Další spočívá v napadení aplikace a následné odcizení dat, jelikož aplikace funguje online prostřednictvím internetu, kde k útokům dochází nejčastěji. Zneužití dat v aplikaci patří k dalším hrozbám a funkčnost platebního systému je závislá na kvalitním internetovém připojení.

#### **4.1.4 Bodové hodnocení platebních systémů**

Cílem bodového hodnocení jednotlivých aplikací, je vyhodnotit, který platební systém je pro obchodní společnost z uživatelského hlediska, zabezpečení a platebních příkazů nejlepší. Tato kritéria byla vybraná podle nejdůležitějších požadavků na platební systém ze strany obchodní společnosti. Škála bodového hodnocení je určena rozpětím od 1-4. Aby byla jednotlivá hlediska posuzována objektivně, každé kritérium obsahuje několik podkritérií. V rámci metodiky hodnocení jsou jednotlivá podkritéria ohodnocena 0-4 body. Podkritérium je ohodnoceno 0 body za nesplnění, 0,5 body za splnění částečné a 1 bodem za splnění. Maximální součet bodů, které může jedno kritérium dosáhnout je tedy 0-4 bodů, podle úspěšnosti jeho podkritérií. Výsledný počet bodů je vypočten podle aritmetického průměru jednotlivých kritérií.

Kritérium uživatelské hledisko je rozděleno na 4 podčásti:

- Jednoduchost ovládání platebního systému
- Možnost nastavení uživatelského prostředí
- Přehlednost a stabilita platebního systému
- Možnost přihlášení do platebního systému mimo obchodní společnost

Kritérium zabezpečení obsahuje tyto 4 aspekty:

- Šifrování souborů
- Odlišná přístupová práva
- Kontrola správnosti údajů ze strany platebního systému
- Zabezpečení pomocí tokenu, kalkulátoru hesel

Kritérium platební příkazy je složeno ze 4 podkritérií:

- Tuzemské, zahraniční platby v různých měnách
- Expresní platby
- Zasílání platebních příkazů prostřednictvím platebního systému do více bank
- Detailní informace o transakcích

**Tab. 4.4: Bodové hodnocení platebních systémů z pohledu autorky práce**

	Multicash	CitiDirect	HSBCnet
Uživatelské hledisko	2,5	2	2
Zabezpečení	3	4	4
Platební příkazy	4	3	3
<b>Průměr</b>	<b>3,5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Aby výsledné bodové hodnocení nebylo ovlivněno pouze subjektivními pocity autorky práce a nezakreslilo konečný výsledek hodnocení, byly proto využity i znalosti zkušenějšího uživatele. V následné tabulce 4.5 je zaznamenáno bodové hodnocení z pohledu uživatele platebních systémů, který s nimi pracuje každodenně a zná jejich veškeré výhody a slabá místa. Podrobnější bodové hodnocení jednotlivých podkritérií, které provedla autorka práce a uživatel platebních systémů, je uvedeno v Přílohách 2 a 3.



**Tab. 4.5: Bodové hodnocení platebních systémů z pohledu uživatele**

	Multicash	CitiDirect	HSBCnet
Uživatelské hledisko	2,5	2	2
Zabezpečení	2	4	4
Platební příkazy	4	2	2
<b>Průměr</b>	<b>2,83</b>	<b>2,67</b>	<b>2,67</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

### **Zhodnocení**

SWOT analýza byla stanovena především na základě poznatků autorky, ale také byly využity zkušenosti uživatelů, kteří se systémy dennodenně pracují. Informace byly získány pomocí metody rozhovoru. Autorka upřednostnila tuto metodu před dotazníkovým šetřením, a to z tohoto důvodu. Konstrukce dotazníku by byla obtížná z důvodu formulace jednotlivých otázek, protože získané odpovědi by nemusely obsahovat jednoznačné informace dle požadavků autorky. Při vedeném rozhovoru bylo možné klást doplňující otázky a přizpůsobovat se odpovědím uživatelů, tento postup vedl ke kvalitnějšímu výsledku a přesnějším informacím.

Podle výsledků bodového hodnocení jak ze strany autorky práce, tak ze strany uživatele jako nejlepší vzešel platební systém Multicash. Uživatel a autorka shodně hodnotili Multicash nejvíce body u kritéria platebních příkazů, protože jeho přednosti oproti CitiDirect a HSBCnet spočívají především ve spolupráci s více bankami. Z uživatelského hlediska je také nejvýhodnější díky své jednoduchosti ovládání a především stabilitě systému jako celku. Multicash byl ohodnocen nejméně body v kritériu zabezpečení, protože platební systém není navíc jako online aplikace zajištěn tokenem, nebo generátorem hesel. Uživatel toto kritérium ohodnotil méně body než autorka (viz Přílohy 2 a 3), protože z jeho pohledu Multicash neposkytuje tak odlišná přístupová práva, jelikož je obsluhován pouze jednou osobou prostřednictvím určitého počítače a systém také dostatečně nekontroluje správnost zadávaných údajů.

Obě aplikace, CitiDirect a HSBCnet, byly bodově ohodnoceny shodně a umístily se tedy na druhém místě. Online aplikace nezískaly o tolik méně bodů než Multicash, ale jejich hlavním problémem z uživatelského hlediska je nepříliš jednoduché ovládání a stabilita systémů. Ovládání platebních systémů je pro méně zkušené uživatele náročné a často vyžadují kooperaci s IT odborníkem, nebo helpdeskem systému.

K plynulému chodu aplikací je nutný kvalitní signál internetu, protože platební systémy pracují prostřednictvím něj. Již při náznacích problémů s internetovou sítí mají tendenci ke zpomalování a zasekávání se. Oproti Multicashi disponují výhodou, že uživatel se do platebních systémů může připojit odkudkoliv ze světa, kde je internet. Nejvyšší bodové ohodnocení CitiDirect a HSBCnet získaly v kritériu zabezpečení, aplikace jsou navíc zajištěny tokenem, nebo generátorem hesel, které fungují jako bezpečnostní prvky. Podle hodnocení z pohledu uživatele, mají tyto platební systémy lépe rozdělená přístupová práva a kontrolují správnost údajů. Platební systémy ale nedokážou oproti Multicashi zasílat platební příkazy do různých bank, uživatel ohodnotil jako částečné schopnost odesílat expresní platební příkazy a poskytování detailních informací o transakcích, viz Příloha 3.

## **4.2 Náklady klienta na platební systémy**

V této subkapitole jsou srovnávány výdaje na poplatky za služby, které poskytují banky obchodní společnosti. Poplatky za jednotlivé služby byly získány z interních zdrojů společnosti a mohou se lišit od částek, které jsou uváděny bankami na internetu, jelikož obchodní společnost má zvýhodněné podmínky velkého klienta. Poplatky za jednotlivé platební systémy jsou uvedeny v Přílohách 4, 5 a 6.

Pro účely práce autorka vypočetla roční počet tuzemských a zahraničních plateb za rok 2015, které prošly jednotlivými platebními systémy. Na základě zjištěných poznatků je zřejmé, které banky se nejvíce podílejí na celkovém objemu platebních příkazů. Platby za rok 2015 jsou vypočteny z reálných interních dat obchodní společnosti. Jedná se pouze o platby odeslané, jelikož za přijaté platební příkazy banky neúčtují obchodní společnosti žádné poplatky.

**Tab. 4.6.: Počet odeslaných tuzemských a zahraničních platebních příkazů v roce 2015**

	<b>KB</b>	<b>ČS</b>	<b>RB</b>	<b>ČSOB</b>	<b>Citibank</b>	<b>HSBC</b>
Tuzemské platby	3064	1778	30644	17778	20187	4726
Zahraniční platby EUR/CZK	152	206	2282	4119	38	32
Zahraniční platby USD/CZK	1	16	15	318	48	9
Zahraniční platby GBP/CZK	-	-	-	-	-	129

Zdroj: Interní zdroje společnosti (2015), vlastní zpracování

#### **4.2.1 Roční poplatky jednotlivých bank**

Následující část kapitoly je věnována výpočtům poplatků jednotlivých bank, které obchodní společnosti poskytují své služby. Konkrétní částky za jednotlivé služby obchodní společnosti jsou uvedeny v Přílohách 4, 5 a 6. Při vypočtení nákladů autorka vychází z počtu odeslaných plateb, nákladů na vedení účtu a poplatků za zasílání elektronických výpisů účtu za rok 2015. Data jsou získána z interních materiálů obchodní společnosti.

##### **Komerční banka, a.s.**

Služby Komerční banky využívá obchodní společnost prostřednictvím platebního systému Multicash. Banka poskytuje zřízení účtu zadarmo, ale jeho vedení stojí obchodní společnost 1000 Kč měsíčně, další náklad je 500 Kč v podobě poplatku za zasílání elektronického výpisu z účtu. Každá odeslaná platba stojí 3 Kč, platby příchozí a zřízení trvalého příkazu není zpoplatněno. Za platební příkaz do zahraničí si banka účtuje 300 Kč, viz Příloha 4.

Jak vyplývá z tabulky č. 4.6, obchodní společnost prostřednictvím Komerční banky zaslala 3064 tuzemských a 153 zahraničních plateb.

Po vynásobení počtu plateb částkami za jednotlivé služby uvedenými v Příloze 4, poplatky za domácí platby činily 9 192 Kč a za zahraniční 45 900 Kč. Po sečtení všech výdajů, za odeslané tuzemské a zahraniční platby, zaplacených poplatků za vedení účtu a elektronické výpisy, celkové náklady za rok 2015 činí **73 092 Kč**, viz graf 4.1. Všechny částky za poskytované služby jsou uvedeny v Příloze 4.

#### **Česká spořitelna, a.s.**

Česká spořitelna poskytuje služby a komunikuje s obchodní společností také prostřednictvím aplikace Multicash. Zřízení účtu bylo firmě poskytnuto zdarma, ale měsíční poplatek za jeho vedení činí 500 Kč, což je oproti KB o polovinu levnější. Taktéž elektronické výpisy z účtu jsou levnější, Česká spořitelna si účtuje 200 Kč měsíčně. Odeslané tuzemské platby stojí 3 Kč, ale zahraniční platební příkazy jsou dražší, obchodní společnost stojí 400 Kč jeden, viz Příloha 4.

Celkový počet odeslaných tuzemských a zahraničních plateb prostřednictvím České spořitelny je uveden v tabulce 4.6. Dále v textu jsou počty plateb vynásobeny částkami za jednotlivé platby, uvedenými v Příloze 4. Obchodní společnost za služby České spořitelny na poplatcích za tuzemské transakce zaplatila 5334 Kč. Náklady na zahraniční platby činily 88 800 Kč, což je skoro dvojnásobně vyšší částka oproti Komerční bance. Celkové výdaje, uvedené v grafu 4.1, zahrnující celkové roční náklady za platby, vedení účtu a elektronické výpisy (viz Příloha 4) činily **102 534 Kč**.

#### **Raiffeisenbank, a.s.**

Raiffeisenbank spolupracuje s obchodní společností shodně jako předešlé banky prostřednictvím Multicash. Účet byl u banky zřízen zdarma, ale vedení účtu je zpoplatněno na 1000 Kč měsíčně, což je shodná částka jako u Komerční banky. Za zasílání elektronických výpisů z účtu si banka účtuje 300 Kč za měsíc. Za platbu, která je odeslaná v rámci České republiky, obchodní společnost zaplatí 3 Kč, ale platební příkaz do zahraničí je zpoplatněn 200 Kč, viz Příloha 4.

Z výše uvedené tabulky 4.6 lze vyčíst, že prostřednictvím Raiffeisenbank obchodní společnost vytvořila v roce 2015 nejvíce tuzemských platebních příkazů. Za odeslané domácí platby obchodní společnost zaplatila 91 932 Kč a zahraniční 459 400 Kč. Částky za jednotlivé služby jsou uvedeny v Příloze 4. Celkové výdaje za rok 2015, které jsou zobrazeny v grafu 4.1, zahrnující poplatky za vedení účtu, tuzemské a zahraniční platby a elektronické výpisy u Raiffeisenbank činily **566 932 Kč**.

### **Československá obchodní banka, a.s.**

Poslední bankou, která s obchodní společností komunikuje prostřednictvím platebního systému Multicash, je Československá obchodní banka. Obchodní společnosti byl zřízen účet u této banky zdarma, ale jeho vedení stojí měsíčně 700 Kč, což je druhá nejnižší částka v rámci dosavadních porovnávaných poplatků. Částka za měsíční elektronické výpisy činí 200 Kč. Jako u všech systémů v rámci Multicashe každá odeslaná tuzemská platba stojí 3 Kč. Za odeslání každého platebního příkazu do zahraničí, si banka účtuje 200 Kč. Všechny částky za jednotlivé služby jsou uvedeny v Příloze 4.

Podle dat uvedených v tabulce 4.6 za rok 2015 obchodní společnost uskutečnila 17 778 domácích plateb, za které zaplatila 53 334 Kč. Počet transakcí směřujících do zahraničí byl 4437 a poplatky za ně činily 887 400 Kč. Částky za poskytnuté služby jsou uvedeny v Příloze 4. Celkové roční výdaje za tuzemské a zahraniční platby, vedení účtu a elektronické výpisy činily **951 534 Kč**, viz graf 4.1, což je nejvíce z doposud srovnávaných bank.

### **Citibank plc**

Citibank, poskytující online aplikaci CitiDirect, zřídila obchodní společnosti účet zdarma, ale poplatky na jeho vedení činí 1000 Kč měsíčně. Banka, narozdíl od předchozích porovnávaných, zasílá obchodní společnosti měsíční elektronické výpisy zdarma. Každá odeslaná tuzemská platba stojí shodně 3 Kč, ale za odeslané platby do zahraničí si Citi účtuje 400 Kč, viz Příloha 5.

Podle dat uvedených v tabulce 4.6 se banka na celkovém objemu transakcí podílí větší měrou než druhá banka, poskytující online platební systém, a to HSBC. Za rok 2015 bylo prostřednictvím CitiDirect vytvořeno 20 187 tuzemských platebních příkazů, což obchodní společnost stálo 60 561 Kč. Počet zahraničních příkazů byl 86, výdaje za ně stály 34 400 Kč. Všechny částky za služby poskytované bankou Citibank jsou uvedeny v Příloze 5. Citibank je první případ, kdy částka za tuzemské platební příkazy značně převýšila částku za příkazy zahraniční. Roční náklady zahrnující poplatky za domácí a zahraniční platby a vedení účtu, za rok 2015, činily **106 961 Kč**, viz graf 4.1.

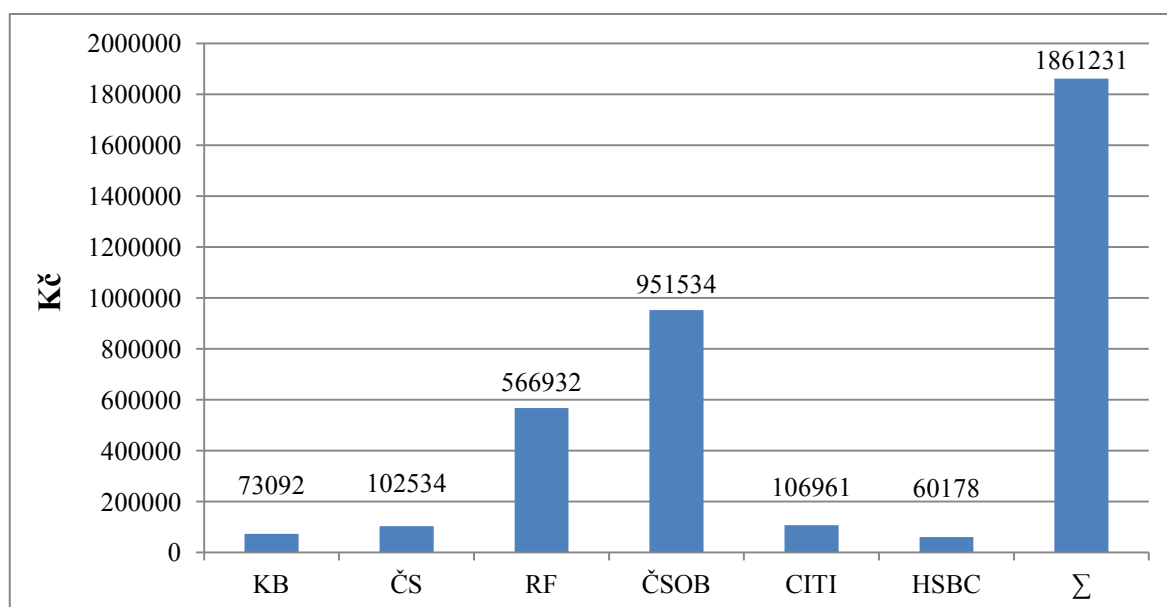
### **HSBC plc**

Poslední banka, u které budou vypočteny roční náklady, je HSBC. HSBC poskytuje obchodní společnosti online aplikaci, která funguje na shodném principu jako CitiDirect. Zřízení účtu není, jako u všech ostatních bank zpoplatněno, ale za jeho vedení obchodní společnost platí 1000 Kč za měsíc.

Elektronické výpisy banka zasílá zadarmo, stejně jako Citi. Každá odeslaná platba do tuzemska stojí obchodní společnost 3 Kč a zahraniční platební příkaz 200 Kč. Všechny částky za služby banky HSBC jsou uvedeny v Příloze 6.

Prostřednictvím jako jediného platebního systému HSBCnet obchodní společnost zasílá zahraniční příkazy v britských librách. Z tabulky 4.6 lze vyčíst, že v roce 2015 bylo odesláno 4726 domácích a 170 zahraničních plateb. Na poplatcích (viz Příloha 6) za tuzemské příkazy obchodní společnost zaplatila 14 178 Kč, za platby do zahraničí 34 000 Kč. Náklady za rok 2015 zahrnující poplatky za domácí a zahraniční transakce a vedení účtu činily **60 178 Kč**, viz graf 4.1.

**Graf 4.1: Náklady obchodní společnosti za služby obchodních bank v roce 2015 (Kč)**



Zdroj: Interní materiály společnosti (2015), vlastní zpracování

Z grafu 4.1 lze vyčíst, že obchodní společnost zaplatila za rok 2015 na poplatcích za služby obchodním bankám dohromady 1 861 231 Kč. Největší částku z celkového objemu zaplatila obchodní bance Československé obchodní bance, prostřednictvím které realizovala největší objem zahraničních transakcí, a Raiffeisenbank, prostřednictvím které byl odeslán nejvyšší počet tuzemských platebních příkazů, viz tabulka 4.4. Méně využívanými bankami jsou především HSBC a Komerční banka, což je způsobeno vysokými poplatky v rámci vedení účtu a plateb.

### 4.3 Návrh komplexního řešení

Předchozí dvě subkapitoly poskytly čtenáři přehled SWOT analýz jednotlivých platebních systémů a souhrn ročních výdajů, které obchodní společnost zaplatí za vedení účtu, elektronické výpisy a odeslané tuzemské a zahraniční platební příkazy. Poslední část této kapitoly je zaměřena na současné využívání platebních systémů v obchodní společnosti a na vytvoření návrhu na zefektivnění elektronického bankovníctví vzhledem k nákladům.

#### 4.3.1 Současná situace v obchodní společnosti

Jak již bylo uvedeno, obchodní společnost používá k přepravě svých peněžních transakcí a komunikaci s bankami tři platební systémy – Multicash, CitiDirect a HSBCnet. Prostřednictvím Multicash obchodní společnost komunikuje s Komerční bankou, Raiffeisenbank, Československou obchodní bankou a Českou spořitelnou. CitiDirect spravuje banka Citibank a HSBCnet poskytuje korporátní klientele banka HSBC. Jelikož je firma obchodní společností, každodenně zpracovává velký objem transakcí a vůči bankám vystupuje jako velký klient, což se projevuje v upraveném a zvýhodněném sazebníku. Společnost využívá služeb pouze velkých bank, jelikož menší banky firmě nemohou nabídnout tak výhodné podmínky.

V předešlé subkapitole byly v tabulce 4.6 vypočteny roční platby, které obchodní společnost odešle prostřednictvím jednotlivých bank. Z uvedených dat lze vyhodnotit, že v roce 2015 bylo celkově odesláno 78 177 tuzemských platebních příkazů. Tuzemské platby jsou v domácí měně, čili CZK, a příjemce je právnická nebo fyzická osoba se sídlem nebo trvalým bydlištěm na území České republiky, jak bylo uváděno v předešlé kapitole.

**Tab. 4.7.: Podíl bank na celkovém objemu domácích plateb v roce 2015 (v %)**

Banka	Podíl na celkovém objemu
Komerční banka	3,91
Česká spořitelna	2,27
Raiffeisenbank	39,19
Československá obchodní banka	22,74
Citibank	25,82
HSBC	6,05

Zdroj: Interní materiály společnosti (2015), vlastní zpracování

V roce 2015 bylo prostřednictvím platebních systémů odesláno 7 365 zahraničních příkazů. Zahraniční platby jsou všeobecně dražší než tuzemské, a pro obchodní společnost mají velký význam, jelikož expanduje do zemí celého světa a je nutné, aby je platební systémy podporovaly.

**Tab. 4.8.: Podíl bank na celkovém objemu zahraničních plateb v roce 2015 (v %)**

<b>Banka</b>	<b>Podíl na celkovém objemu</b>
Komerční banka	2,07
Česká spořitelna	3,01
Raiffeisenbank	31,19
Československá obchodní banka	60,24
Citibank	1,17
HSBC	2,31

Zdroj: Interní materiály společnosti (2015), vlastní zpracování

Z tabulky 4.7 je zřejmé, že největší měrou se na celkovém objemu realizovaných tuzemských plateb v roce 2015 podílela Raiffeisenbank, Citibank a ČSOB. Největší množství zahraničních platebních příkazů bylo roku 2015 odesláno prostřednictvím banky ČSOB a Raiffeisenbank, viz tabulka 4.8. Podle vypočtených dat uvedených v tabulkách 4.7 a 4.8 lze zhodnotit, že dominantní počet domácích a zahraničních platebních příkazů je tvořen v offline systému Multicash, prostřednictvím kterého obchodní společnost komunikuje a užívá služeb České obchodní banky, Raiffeisenbank, České spořitelny a Komerční banky. Všechny tyto banky se na realizaci plateb směřujících do zahraničí podílejí 96,51 % a na domácích transakcích v rámci České republiky 68,11%.

#### **4.3.2 Komplexní řešení**

Pro všechny podniky je nezbytně důležité, aby své finance využívaly racionálně, tedy s nejvyšším užitekem a minimálními náklady. Doposud byla hodnocena současná situace podniku v rámci elektronického bankovníctví.

V této závěrečné subkapitole se autorka zaměří na to zdali, obchodní společnost využívá služby bank tak efektivně, jak by mohla. Pro účely práce budou vypočteny objemy průměrných ročních transakcí, které nejvíce odpovídají skutečnosti a jsou získány z reálných dat. Následně bude zjištěno, která banka poskytuje své služby s nejnižšími a nejvyššími poplatky.



Výsledné částky u jednotlivých obchodních bank jsou získány vynásobením jednotlivých položek uvedených v tabulce 4.9 s částkami za služby, které banky obchodní společnosti poskytují. Sumy za jednotlivé služby jsou uvedeny v Přílohách 4, 5 a 6.

**Tab. 4.9.: Průměrné roční využití základních služeb**

<b>Položky</b>	<b>Počet transakcí</b>
Vedení účtu	12 ročně
Elektronický výpis z účtu	12 ročně
Odeslaná tuzemská platba	54 720 ročně
Odeslaná tuzemská platba - expresně	23 460 ročně
Odeslaná zahraniční platba	5 160 ročně
Odeslaná zahraniční platba - expresně	2 208 ročně

Zdroj: Interní materiály společnosti (2015), vlastní zpracování

#### **Komerční banka, a.s.**

Komerční banka je banka, která má nejdražší poplatky za poskytnuté služby, viz Příloha 4. V průměrných ročních službách jsou také zahrnuty expresní zahraniční transakce, za které si Komerční banka účtuje 1000 Kč, což je nejvyšší částka v rámci bank spolupracujících s obchodní společností prostřednictvím platebního systému Multicash. Pokud by se obchodní společnost rozhodla využívat pouze služeb Komerční banky, na průměrných ročních poplatcích zaplatí **5 111 160 Kč**, viz graf 4.2.

#### **Česká spořitelna, a.s.**

Česká spořitelna obchodní společnosti nabízí výhodné podmínky, co se týče vedení účtu, zasílání elektronických výpisů a tuzemských plateb. Ale poplatky týkající se transakcí, které směřují do zahraničí, patří k druhým nejdražším, hned po Komerční bance. Částky za poplatky jsou uvedeny v Příloze 4. Po vypočtení všech průměrných nákladů účet vedený u České spořitelny se všemi službami vyjde na **4 513 560 Kč** za rok, jak je zobrazeno v grafu 4.2.

#### **Raiffeisenbank, a.s.**

Raiffeisenbank nabízí obchodní společnosti služby, které nejsou zpoplatněny nijak vysokými částkami. Domácí expresní platby nejsou zpoplatněny a expresní zahraniční transakce stojí 50 Kč. Raiffeisenbank má všeobecně nejlevnější poplatky v rámci všech bank obchodní společnosti.

Všechny poplatky za jednotlivé služby jsou uvedeny v Příloze 4. Celkové průměrné roční náklady činí **1 322 160 Kč**, což je doposud nejnižší částka, jak lze vidět na grafu 4.2.

#### **Československá obchodní banka, a.s.**

Československá obchodní banka je poslední bankou spolupracující s obchodní společností prostřednictvím platebního systému Multicash. Československá obchodní banka nabízí také výhodné platební podmínky v rámci zahraničních a domácích transakcí, hned po Raiffeisenbank. Expresní platební příkaz do zahraničí stojí 200 Kč, což je druhá nejnižší suma. Částky za jednotlivé služby jsou uvedeny v Příloze 4. Po sečtení všech průměrných ročních nákladů obchodní společnost zaplatí **2 821 560 Kč**, viz graf 4.2.

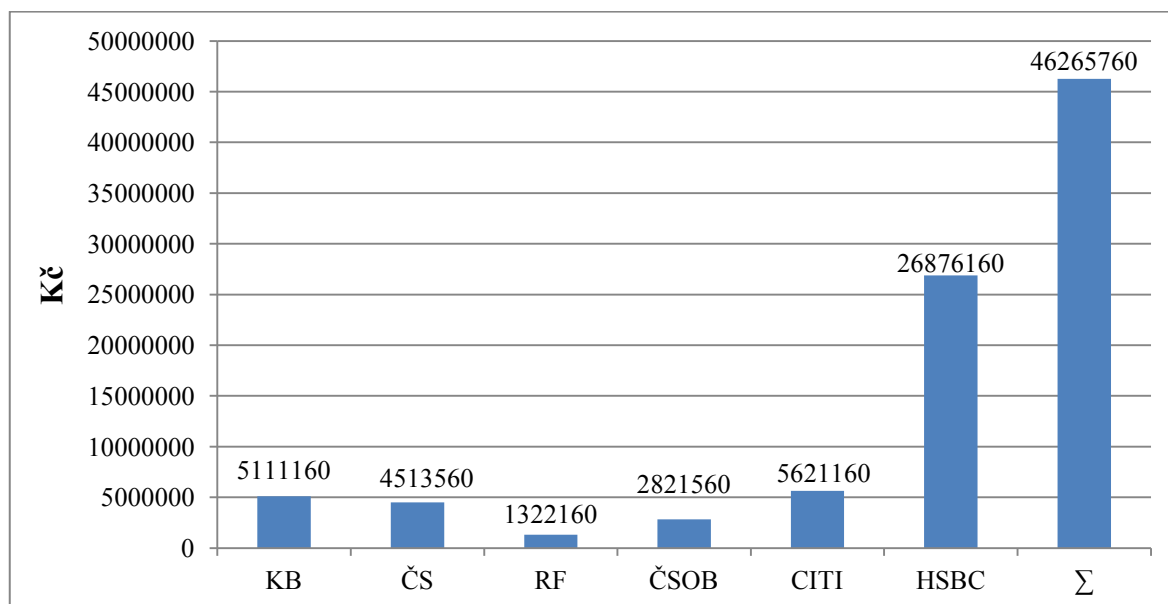
#### **Citibank plc**

Citibank poskytující obchodní společnosti online aplikace CitiDirect vychází jako druhá nejnákladnější banka, jak lze vidět na grafu 4.2. Průměrné roční výdaje obchodní společnosti na zaplacení poplatků u Citibank činí **5 621 160 Kč**. Vysoká suma je způsobena především vysokými poplatky za vedení účtu, odeslané zahraniční platby a expresní verze zahraniční transakce je zpoplatněna 1000 Kč za každou, což je oproti Raiffeisenbank rozdíl 950 Kč. Poplatky za služby poskytnuté obchodní společnosti jsou uvedeny v Příloze 5.

#### **HSBC plc**

Poslední bankou, u které budou počítány částky za vedení účtu a využívání služeb je HSBC. HSBC poskytuje obchodní společnosti obdobné podmínky jako banka Citibank. Po sečtení všech poplatků průměrné roční náklady obchodní společnosti dosahují rekordních **26 876 160 Kč**, což je nejvyšší suma v rámci všech srovnávaných bank obchodní společnosti, viz graf 4.2. Banka HSBC požaduje 1000 Kč na poplatcích za vedení účtu, expresní tuzemské a zahraniční platební příkazy, čímž se stává i bankou nejdražší. Sumy za služby, které poskytuje HSBC obchodní společnosti, jsou uvedeny v Příloze 6.

**Graf 4.2.: Průměrné roční náklady obchodní společnosti za služby jednotlivých obchodních bank (Kč)**



Zdroj: Interní materiály společnosti (2015), vlastní zpracování

Ve výše uvedeném grafu 4.2 je zobrazen přehled průměrných ročních nákladů klienta u jednotlivých bank. Je z něj patrné, že finančně nejnáročnější je banka HSBC, vysoká částka je způsobená vysokými poplatky u expresních plateb. Avšak výhodou poskytovaného platebního systému HSBCnet je, že umožňuje odesílat zahraniční platby v britských librách a je celosvětově rozšířen. Druhou nejdražší bankou je Citibank, která poskytuje obchodní společnosti také online aplikaci. Poplatky jsou srovnatelné s poplatky Komerční banky, ale Citibank si účtuje vysoké poplatky za vedení účtu a expresní zahraniční platby. Komerční banka je nejdražší bankou, která obchodní společnosti poskytuje služby prostřednictvím platebního systému Multicash. Poplatky za vedení účtu, tuzemské a zahraniční platby, včetně expresních, jsou mnohem dražší než u jiných bank. Česká spořitelna a Československá obchodní banka s obchodní společností spolupracují také prostřednictvím Multicash, ale jejich služby vychází stále nákladněji než u Raiffeisenbank. Raiffeisenbank má sice vyšší poplatky za vedení účtu a elektronické výpisy, ale průměrné roční náklady jsou nejnižší, kvůli nejvýhodnějším částkám za služby týkajících se domácích a zahraničních transakcí. Všechny poplatky za jednotlivé služby jsou uvedeny v Přílohách 4, 5 a 6.

#### 4.4 Shrnutí a doporučení

Poslední kapitola práce byla zaměřena na porovnání jednotlivých platebních systému prostřednictvím SWOT analýzy a výpočtů poplatků za vedení účtu, elektronické výpisy, tuzemské a zahraniční transakce. Na základě poznatků získaných ze SWOT analýz a následného bodového hodnocení platebních systémů, které provedla jak autorka práce, tak zkušený uživatel, byl jako nejlepší systém vyhodnocen Multicash. Offline platební systém, který i přes větší finanční náročnost a ukotvení na jeden počítač vykazuje lepší výsledky z uživatelského hlediska a v rámci platebních příkazů. Největší výhody Multicashe spočívají v možnosti zasílání platebních příkazů do více obchodních bank, jednoduchosti ovládání a stabilitě systému jako celku. Nedostatky lze spatřovat především v oblasti zabezpečení. Obchodní společnosti lze tedy doporučit, aby pro své obchodní transakce využívala především platební systém Multicash. Online aplikace jsou obchodní společnosti využívány především kvůli možnosti připojit se odkudkoliv, kde je připojení k internetu. Více informací o výsledcích bodového hodnocení platebních systému je obsaženo v subkapitole 4.1.4.

V rámci srovnávaných průměrných ročních poplatků obchodních bank jako finančně nejméně náročné vyšly služby Raiffeisenbank. Obchodní společnost by mohla zasílat platební příkazy pouze prostřednictvím této banky, protože má nejlevnější poplatky u tuzemských i zahraničních plateb (viz Příloha 4), což je pro obchodní společnost výhodné. Pokud by se obchodní společnost tedy rozhodla náklady minimalizovat lze ji doporučit pouze služby obchodní banky Raiffeisenbank, kdy průměrné roční poplatky vyjdou na 1 322 160 Kč, viz graf 4.2. Pokud by se ale obchodní společnost rozhodla najít racionálnější řešení a diverzifikovat riziko, je vhodné ji doporučit, aby platby odesílala prostřednictvím dvou bank, a to Raiffeisenbank a Československé obchodní banky. Průměrná roční částka za poplatky spojené s vedením účtu, elektronickými výpisy a náklady za odeslané transakce by dohromady činila 4 143 720 Kč, viz graf 4.2.

## 5 Závěr

Cílem této práce bylo navrhnout komplexní řešení elektronického bankovníctví, které obchodní společnosti umožní co nejefektivněji využívat služeb bank za podpory nejlepšího platebního systému.

Bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. V první části druhé kapitoly byli čtenáři seznámeni s pojmy, které souvisí s bankovníctvím. Druhá polovina kapitoly byla zaměřena na vývoj a produkty elektronického bankovníctví, které poskytují obchodní banky svým klientům. V úvodu třetí kapitoly byla stručně představena obchodní společnost a její obchodní banky, jejichž služeb využívá. Zbýlá část třetí kapitoly se věnovala detailní charakteristice jednotlivých platebních systémů, prostřednictvím kterých obchodní společnost provádí bankovní operace. Ve čtvrté kapitole byly aplikovány SWOT analýzy na jednotlivé platební systémy a následně bylo provedeno jejich bodové hodnocení. V další části závěrečné kapitoly byly vypočteny poplatky za služby obchodních bank za rok 2015 a provedena komparace průměrných ročních výdajů, které by obchodní společnost vynaložila za služby u jednotlivých bank.

V rámci prováděných SWOT analýz byly zjištěny silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby jednotlivých platebních systémů. Obecně lze konstatovat, že platební systémy Multicash, CitiDirect a HSBCnet v rámci elektronického bankovníctví nabízejí klientům shodné služby – vedení účtu, elektronické výpisy, odesílání transakcí a výstupy. Na základě zjištěných poznatků lze uvést, že každý z těchto systémů má svá specifika. Multicash je obchodní společností využíván především díky stabilitě a jednoduchosti ovládání, primárně je určen ke komunikaci s více bankami. Prostřednictvím CitiDirect a HSBCnet, online aplikací, je klientovi umožněno neustále obsluhovat účet, a to prakticky odkudkoliv ze světa, kde je připojení k internetu. Podle výsledků hodnocení platebních systémů byla nejvíce body ohodnocena právě offline aplikace Multicash. I přes větší finanční náročnost a nedostatky spočívající v umístění pouze na jednom počítači a slabším zabezpečení je Multicash nejlepším platebním systémem obchodní společnosti.

Poplatky za jednotlivé služby byly analyzovány z pohledu obchodní společnosti, tj. velkého klienta, který disponuje zvýhodněným cenovým sazebníkem. Náklady související s bankovními účty byly vypočteny za vedení účtu, elektronické výpisy a odeslané tuzemské a zahraniční transakce, ostatní služby nejsou zpoplatněny. Za rok 2015 obchodní společnost zaplatila na poplatcích obchodním bankám dohromady 1 861 231 Kč.

V současné situaci obchodní společnost nejvíce využívá služeb Raiffeisenbank, Citibank a Československé obchodní banky.

Pro objektivní posouzení, která obchodní banka poskytuje své služby nejlevněji, bylo z reálných interních dat vypočteno průměrné roční využití vedení účtu, elektronických výpisů, zahraničních a tuzemských transakcí, do výčtu byly zahrnuty i platby expresní. Všechny obchodní banky společnosti mají zpoplatněny stejné služby, mimo bank HSBC a Citibank, které zasílají elektronické výpisy zdarma. Vypočtené roční průměrné náklady klienta se pohybují v rozmezí 1 322 160 – 26 876 160 Kč za rok. Jako nejvýhodnější vychází služby Raiffeisenbank, která má jedny z nejlevnějších poplatků, tykající se domácích, zahraničních plateb i jejich express verzí. Pokud by obchodní společnost využívala pouze služeb Raiffeisenbank, zaplatila by na poplatcích 1 332 160 Kč za rok. Jako druhou finančně nejpříjemnější banku lze považovat Československou obchodní banku, u níž průměrné roční náklady činí 2 821 560 Kč. Vhodný výběr účtu tedy může obchodní společnosti ušetřit až několik milionů korun za rok. Obchodní společnosti tedy lze doporučit, aby preferovala využívání platebního systému Multicash a služeb Raiffeisenbank, popřípadně Raiffeisenbank a Československé obchodní banky.

Zpracováním bakalářské práce bylo dosaženo cíle, který byl autorkou vytýčen v úvodu. Bakalářská práce by se mohla stát přínosem pro obchodní společnost XY, a.s. ohledně efektivního využívání interního elektronického bankovníctví.

## Seznam použité literatury

### *Odborná kniha (monografie, vysokoškolská učebnice, apod.)*

DVOŘÁK, Petr, 2005. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Linde. ISBN 978-80-7201-515-3.

DVOŘÁK, Tomáš, 2012. *Valná hromada s.r.o.* Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7357-710-0.

GRASSEOVÁ, Monika, Radek DUBEC a David ŘEHÁK, 2012. *Analýza podniku v rukou manažera: 33 nejpoužívanějších metod strategického řízení*. 2. vyd. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0032-2.

HILDRETH, Richard, 2011. *The history of bank: to which is added a demonstration of the advantages and necessity of free competition in the business of banking: with a letter to his excellency Marcus Morton on banking and the currency*. Boston: Milliard, Gray & Company. ISBN 0678003769.

JÍLEK, Josef, 2013. *Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3893-2.

JUREČKA, Václav, 2010. *Makroekonomie*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3258-9.

JUŘÍK, Pavel, 2003. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0685-7.

KAŠPAROVSKÁ, Vlasta, 2010. *Banky a komerční obchody*. Kravaře: Marreal servis. ISBN 978-80-254-6779-4.

KRAJÍČEK, Jan, 2005. *Marketing v peněžnictví: distanční studijní opora*. Brno: Masarykova univerzita v Brně. ISBN 80-210-3659-1.

MÁČE, Miroslav, 2006. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1725-5.

MEJSTŘÍK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ, 2008. *Základní principy bankovníctví*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1500-4.

MEJSTRÍK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ, 2014. *Bankovníctví v teorii a praxi*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2870-7.

POLOUČEK, Stanislav a kol., 2006. *Bankovníctví*. Praha: C. H. Beck. ISBN 80-7179-462-7.

POSPÍŠIL, Richard, Vladimír HOBZA a Zdeněk PUCHINGER, 2007. *Finance a bankovníctví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-2441712-7.

PŘÁDKA, Michal, Jan KALA, 2000. *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. Praha: Computer Press. ISBN 80-7226-328-5.

PŮLPÁNOVÁ, Stanislava, 2007. *Komerční bankovníctví v České republice*. Praha: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1180-1.

REVENDA, Zbyněk, 2011. *Centrální bankovníctví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-230-7.

REVENDA, Zbyněk, 2012. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-240-6.

SCHLOSSBERGER, Otakar a Marcela SOLDÁNOVÁ, 2005. *Platební styk*. 3., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola. ISBN 80-7265-072-6.

SOKOLOVSKÝ, Zbyněk, 1999. *Vitální banky*. Praha: Bankovní institut. ISBN 80-7265-024-6.

ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava, 2010. *Bankovníctví*. Praha: Vysoká škola finanční a správní. ISBN 978-80-7408-029-6.

### ***Elektronické dokumenty***

CITIBANK, 2016. *Kdo jsme*. [online]. [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <[http://www.Citibank.cz/czech/gcb/personal\\_banking/czech/footer/doc540.html/](http://www.Citibank.cz/czech/gcb/personal_banking/czech/footer/doc540.html/)>.

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, 2015. *O ČNB*. [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <[http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/)>.

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, 2016. *Úloha měnové politiky*. [online]. [cit. 2016-02-03]. Dostupné z: <[https://www.cnb.cz/cs/menova\\_politika/uloha.html](https://www.cnb.cz/cs/menova_politika/uloha.html)>.



- ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, 2016. *Popis systému CERTIS*. [online]. [cit. 2016-03-11]. Dostupné z: <[https://www.cnb.cz/cs/platebni\\_styk/certis/certis\\_popis.html](https://www.cnb.cz/cs/platebni_styk/certis/certis_popis.html)>.
- ČESKÁ SPOŘITELNA, 2015. *Multicash*. [online]. [cit. 2016-02-04]. Dostupné z: <<http://www.csas.cz/banka/nav/podnikatele-firmy-a-institute/mesta-a-obce/multicash/o-produktu-d00015860>>.
- ČESKÁ SPOŘITELNA, 2016. *O nás*. [online]. [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <<http://www.velkemoznosti.cz/o-nas/>>.
- ČSOB, 2016. *O ČSOB a o skupině – informace o řízení a obchodní činnosti společnosti*. [online]. [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <<https://www.csob.cz/portal/o-csob/o-csob-a-kbc/o-csob-a-skupine/>>.
- DOSTUPNÝ INTERNET, 2013. *Víte, jak vznikl Internet? Stručná historie Internetu – základní fakta a milníky* [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <<http://www.dostupnyinternet.cz/blog/vite-jak-vznikl-internet/>>.
- HAIJČEK, Tomáš, 2010. Segmentace trhu. [online]. In: vseomarketingu.estranky.cz. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <<http://www.vseomarketingu.estranky.cz/clanky/marketing/segmentace-trhu.html>>.
- HSBC, 2015. *HSBC v České republice*. [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <<http://www.about.hsbc.cz/cs-cz/hsbc-in-czech>>.
- HSBC, 2016. *Historie společnosti*. [online]. [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <<http://www.about.hsbc.cz/cs-cz/our-company/company-history/>>.
- CHVÁTAL, Dalibor, 2015. *Mobilní bankovní SIM Toolkit je odsouzen k zániku, je staromódní*. In: Mesec.cz. [online]. 2. 4. 2015. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-bankovnictvi-bude-pohodlne-ale-mene-bezpecne/>>.
- JUSTICE, 2016. *Veřejný rejstřík*. [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <<http://portal.justice.cz/Justice2/Uvod/uvod.aspx>>.
- KOMERČNÍ BANKA, 2016. *Historie společnosti*. [online]. [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <<http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/historie-spolecnosti.shtml>>.

RAIFFEISENBANK, 2016. *Profil a historie Raiffeisenbank v ČR*. [online]. [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <<https://www.rb.cz/o-nas/o-spolecnosti/profil-a-historie-Raiffeisenbank-v-cr/>>.

RICHTER, Tomáš, 2015. *Technologie pro mobilní komunikaci*. GSM. In: Tomas.richter.cz. [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <<http://tomas.richter.cz/mobil/bunk-gsm.htm>>.

TŮMA, Ondřej, 2013. *Bezkontaktní platební karty. Jsou bezpečné?*. In: Peníze.cz. [online]. 22. 8. 2013. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <<http://www.penize.cz/platebni-karty/259327-bezkontaktni-platebni-karty-jsou-bezpecne>>.

Zákon č. 21 ze dne 20. prosince 1991 o bankách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <[http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=21/1992&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=21/1992&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)>.

Zákon č. 284 ze dne 22. července 2009 o platebním styku. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <[http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=284/2009&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=284/2009&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)>.

Zákon č. 6 ze dne 15. prosince 1993 o České národní bance. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <[http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=6/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=6/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)>

ZUNO, 2014. *Mobile banking*. [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <<https://www.zuno.cz/mobilni-aplikace/mobilebanking/>>.

### ***Jiné zdroje***

Interní zdroje společnosti XY, a.s.

Interní materiály Citibank plc

Interní materiály HSBC plc

Interní materiály Československé obchodní banky, a.s.

## Seznam zkratek

a.s.	akciová společnost
BIC	Business Identification Code
CERTIS	Czech Express Real Time Interbank Gross Settlement System
CZK	česká koruna
ČS	Česká spořitelna
ČSOB	Československá obchodní banka
EBIT	Earnings before Interest and Taxes
GBP	britská libra
GSM	Global System for Mobile
HSBC	Honkong Shanghai Banking Corporation
ID	identifikační číslo
IT	Information Technology
IVR	Interactive Voice Response
KB	Komerční banka
PC	Personal Computer
PIN	Personal Identification Number
PLC	Public Limited Company
QR	Quick Response
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
SEPA	Single Euro Payment Area
SMS	Short message service
SWIFT	Society for WorldWide Interbank Financial Telecommunication

USA            United States of America

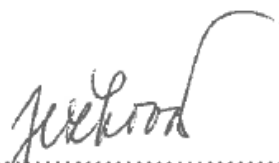
WWW           World Wide Web

## Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

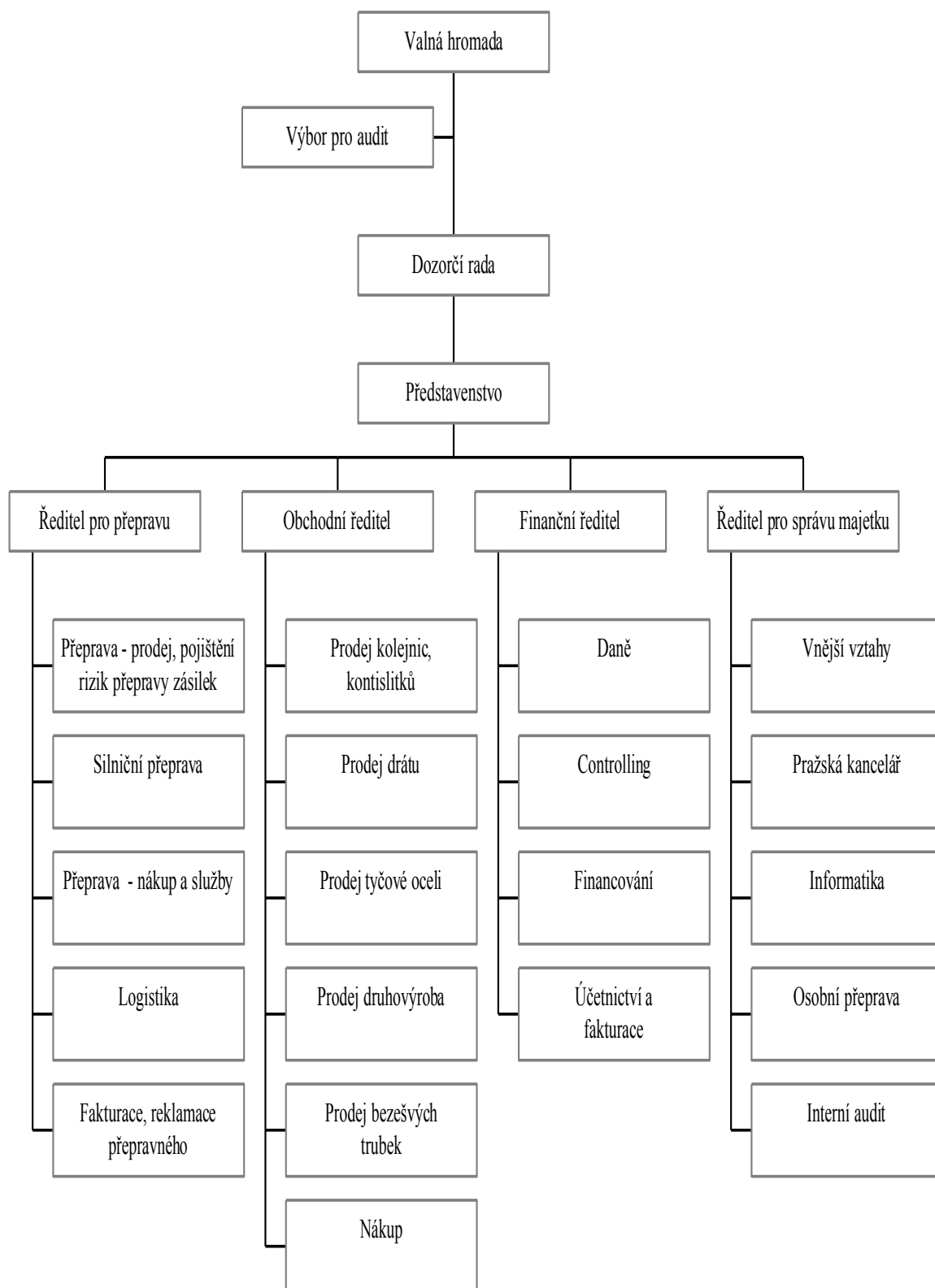
V Ostravě dne 24. dubna 2016

  
.....  
jméno a příjmení studenta

## **Seznam příloh**

Příloha 1	Organizační struktura společnosti
Příloha 2	Bodové hodnocení platebních systémů z pohledu autorky práce
Příloha 3	Bodové hodnocení platebních systémů z pohledu uživatele
Příloha 4	Náklady obchodní společnost – Multicash v Kč
Příloha 5	Náklady obchodní společnosti – CitiDirect v Kč
Příloha 6	Náklady obchodní společnosti – HSBCnet v Kč

**Příloha č. 1: Organizační struktura společnosti (stav k 31. 12. 2014)**



Zdroj: Interní zdroje společnosti (2014)

**Příloha č. 2.: Bodové hodnocení platebních systémů z pohledu autorky práce**

		<b>Multicash</b>	<b>CitiDirect</b>	<b>HSBCnet</b>
<b>UŽIVATELSKÉ HLEDISKO</b>	Jednoduchost ovládání	1	0	0
	Možnost nastavení uživatelského prostředí	0,5	0,5	0,5
	Přehlednost a stabilita systém	1	0,5	0,5
	Možnost přihlášení mimo obchodní společnost	0	1	1
<b>ZABEZPEČENÍ</b>	Šifrování souborů	1	1	1
	Odlišná přístupová práva	1	1	1
	Kontrola správnosti údajů	1	1	1
	Zabezpečení pomocí tokenu, kalkulátoru hesel	0	1	1
<b>PLATEBNÍ PŘÍKAZY</b>	Tuzemské, zahraniční platby v různých měnách	1	1	1
	Expresní platby	1	1	1
	Zasílání platebních příkazů do více bank	1	0	0
	Detailní informace o transakcích	1	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování



**Příloha č. 3.: Bodové hodnocení platebních systémů z pohledu uživatele**

		<b>Multicash</b>	<b>CitiDirect</b>	<b>HSBCnet</b>
<b>UŽIVATELSKÉ HLEDISKO</b>	Jednoduchost ovládání	1	0	0
	Možnost nastavení uživatelského prostředí	0,5	0,5	0,5
	Přehlednost a stabilita systém	1	0,5	0,5
	Možnost přihlášení mimo obchodní společnost	0	1	1
<b>ZABEZPEČENÍ</b>	Šifrování souborů	1	1	1
	Odlišná přístupová práva	0,5	1	1
	Kontrola správnosti údajů ze strany platebního systému	0,5	1	1
	Zabezpečení pomocí tokenu, kalkulátoru hesel	0	1	1
<b>PLATEBNÍ PŘÍKAZY</b>	Tuzemské, zahraniční platby v různých měnách	1	1	1
	Expresní platby	1	0,5	0,5
	Zasílání platebních příkazů do více bank	1	0	0
	Detailní informace o transakcích	1	0,5	0,5

Zdroj: Vlastní zpracování

**Příloha č. 4: Náklady obchodní společnosti – Multicash v Kč**

	<b>MULTICASH</b>				
		<b>KB</b>	<b>Raiffeisenbank</b>	<b>ČSOB</b>	<b>ČS</b>
<b>OPERACE S ÚČTEM</b>	Zřízení účtu	0	0	0	0
	Vedení účtu/ měsíčně	1000	1000	700	500
	Zasílání výpisu z účtu/měsíčně	500	300	200	200
	Zrušení účtu	0	0	0	0
<b>TUZEMSKÁ PLATBA</b>	Platby odeslané	3	3	3	3
	Platby příchozí	0	0	0	0
	Expresní platba	50	0	50	50
	Zřízení trvalého příkazu	0	0	0	0
<b>ZAHRAANIČNÍ PLATBA</b>	Platby odeslané	300	200	200	400
	Platby příchozí	0	0	0	0
	Expresní platba	1000	50	200	500
	Zřízení trvalého příkazu	0	0	0	0

Zdroj: Interní zdroje společnosti (2015), vlastní zpracování

**Příloha č. 5: Náklady obchodní společnosti – CitiDirect v Kč**

	<b>CITIDIRECT</b>	
		<b>Citibank</b>
<b>OPERACE S ÚČTEM</b>	Zřízení účtu	0
	Vedení účtu/ měsíčně	1000
	Zasílání výpisu z účtu/ měs.	0
	Zrušení účtu	0
<b>TUZEMSKÁ PLATBA</b>	Platby odeslané	3
	Platby příchozí	0
	Expresní platba	50
	Zřízení trvalého příkazu	0
<b>ZAHRANIČNÍ PLATBA</b>	Platby odeslané	400
	Příchozí zprávy	0
	Expresní platba	1000
	Zřízení trvalého příkazu	0

Zdroj: Interní zdroje obchodní společnosti (2015), vlastní zpracování

**Příloha č. 6: Náklady obchodní společnosti – HSBCnet v Kč**

	<b>HSBCnet</b>	
		<b>HSBC</b>
<b>OPERACE S ÚČTEM</b>	Zřízení účtu	0
	Vedení účtu/ měsíčně	1000
	Zasílání výpisu z účtu/ měsíčně	0
	Zrušení účtu	0
<b>TUZEMSKÁ PLATBA</b>	Platby odeslané	3
	Platby příchozí	0
	Expresní platba	1000
	Zřízení trvalého příkazu	0
<b>ZAHRANIČNÍ PLATBA</b>	Platby odeslané	200
	Platby příchozí	0
	Expresní platba	1000
	Zřízení trvalého příkazu	0

Zdroj: Interní zdroje obchodní společnosti (2015), vlastní zpracování